Ghid de mediere printre semeni

Chişinău 2006

Acest material a fost realizat cu sprijinul financiar al fundației CORDAID (Olanda) în cadrul programului „Educația pentru pace – o cale spre o societate durabilă". Fundația CORDAID nu subscrie și nu își asumă responsabilitatea pentru conținutul prezentului manual.

Ghid de mediere printre semeni

Autor: **Vasile Rotaru,** doctor în drept, lector la catedra *Drept procesual penal și criminalistică*, Facultatea de Drept, USM, coordonator de proiect, SIEDO.

Coordonator de proiect: Anatol Beleac, *director executiv SIEDO*
Corector: Rodica Secară
Design și paginare: Sergiu Rotaru

MULȚUMIRI

Autorul este profund recunoscător și dorește să mulțumească pentru generoasele contribuții aduse acestui ghid următoarelor persoane:

A. Beleac, R. Secară, S. Romanciuc, T. Racu, M. Cioaric – colegi de la SIEDO
Eva și Dorin Țucă (Elveția) – prieteni SIEDO
Didier Pingeon (Elveția) – Doctor în Științe ale Educației, responsabil de problemele învățământului la Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației, Universitatea din Geneva
M. Jitari, V. Ambroci, S. Orehovschi – coordonatori în cadrul programului de mediere la liceul „S. Haret", Chișinău;
L. Genunchi, A. Ralea, L. Catlabuga – coordonatori în cadrul programului de mediere la liceul „Hiperion", Durlești;
L. Malachi, E. Munteanu, E. Rață – coordonatori în cadrul programului de mediere la liceul din Risipeni;
V. Andoni, P. Cerbușcă, A. Ciorici – coordonatori în cadrul programului de mediere la liceul „Gaudeamus", Chișinău.

Echipa SIEDO și autorul îi multumesc în mod special dlui **Alex Dimitrov** pentru oferirea gratis a caricaturilor folosite în acest ghid.

© Conținutul prezentului material nu poate fi reprodus, transmis pe părți sau în întregime fără acordul în scris al SIEDO.

DEDICAȚIE

Tuturor celor care,
ca și mulți alți elevi implicați în apariția acestei cărți,
au curajul să recunoască că nu întotdeauna au acceptat
o poziție diferită decît a lor,
au înțelepciunea să apeleze la alte mecanisme
de soluționare a conflictelor
decît cele „tradiționale”
și *dorința sinceră* de a conviețui în armonie și pace cu semenii lor,
le este dedicată această carte.

Cuprins

Introducere

Partea I-i: Considerente generale privind programul de mediere printre semeni

Ce este medierea şi de ce medierea? 7
Organizarea unui program de mediere în şcoli. Potenţiale probleme 9
Selectarea mediatorilor 19
Implicarea părinţilor în programul de mediere 26
Evaluarea în cadrul programului de mediere 28

Partea a II-a: Instruirea elevilor

Sugestii privind organizarea instruirii mediatorilor 53
Program model de instruire a elevilor în domeniul soluţionării conflictelor 60
- ➔ Conflictele 64
- ➔ Iniţiere în mediere 67
- ➔ Tehnici de comunicare pentru mediatori 72
- ➔ Pregătirea pentru mediere şi identificarea problemelor 82
- ➔ Relatările părţilor 84
- ➔ Găsirea soluţiilor 88
- ➔ Încheierea medierii 94
- ➔ Încheierea instruirii 96

Anexe

- ➔ Formulare 103
- ➔ Portofoliul mediatorului 109
- ➔ Material suplimentar din şcolile pilot 114
- ➔ Violenţă şi comportament necivilizat în şcoală: experienţa de mediere a semenilor din Geneva 119

Bibliografie, site-uri Internet 130

Introducere

Conflictul este o parte inevitabilă a vieții noastre. La serviciu, acasă, pe stradă sau în oricare alt loc unde se întîlnesc două sau mai multe persoane, există posibilitatea ca acestea să intre în conflict. Deşi, mai tot timpul, ne provoacă sentimente negative, în realitate conflictul nu este întotdeauna ceva rău. Soluționarea paşnică şi constructivă a conflictelor este modalitatea prin care se pot evita consecințele negative ale acestora şi care poate transforma problemele în oportunități spre a face viața mai bună.

Conflictele au fost o parte integrantă şi a vieții şcolare. În cadrul unui sondaj de opinie efectuat de Societatea Independentă pentru Educație şi Drepturile Omului (SIEDO) în 2002, printre 349 de elevi din zece şcoli rurale şi urbane, aproape 70% din respondenți au indicat că au de la 1 la 3 conflicte pe zi. Aproape 27% din toți elevii au indicat că, în majoritatea cazurilor, conflictele sînt soluționate prin intermediul violenței.

Probabil fiecare profesor ajunge la un moment cînd îi devine clar că ar fi bine ca înşişi copiii să-şi soluționeze independent şi eficient conflictele. Din experiența mea de elev îmi aduc aminte că uneori diriginta noastră „pierdea" cîte o jumătate de lecție pentru a arbitra între colegi de-ai mei care s-au ciocnit şi nu puteau să se descurce decît prin intermediul violenței sau altor mijloace distructive.

Deja de mai mulți ani în diferite țări, ca răspuns la probleme de tipul acesta, au fost organizate în şcoli programe de mediere între elevi. În cadrul acestor programe sînt instruiți elevi pentru a activa în calitate de mediatori la soluționarea conflictelor ce apar între colegii lor. Ele şi-au demonstrat eficiența atît în calitate de instrument de soluționare a conflictelor în şcoală, cît şi în calitate de program de implicare extraşcolară a elevilor.

Manualul pe care îl țineți în mînă a fost scris pentru a vă încuraja şi, totodată, a vă ajuta să organizați şi să implementați programe similare şi în şcoala dvs. Suntem convinşi că acest manual vă va fi de folos în aceste încercări, deoarece el se bazează atît pe experiența de peste hotare, cît şi, în mare măsură, pe experiența implementării unui astfel de program la noi în țară.

Astfel, în primăvara anului 2002 SIEDO a selectat patru licee (L. T. din s. Risipeni, r-nul Fălești; L. T. „Hyperion" din or. Durlești; liceele „Spiru Haret" şi „Gaudeamus" din mun. Chişinău) care urmau să implementeze cu titlul de experiment un program de mediere care a durat un an şi jumătate. Manualul dat conține o combinație de materiale care au fost folosite la organizarea şi implementarea medierii în aceste şcoli, precum şi un şir de fişe şi recomandări care au reieşit din această pilotare.

La sfîrşitul acestui manual veți găsi şi un articol despre experiența de organizare a medierii printre semeni din Geneva. În acest context dorim să mulțumim foarte mult dlui profesor Didier Pingeon care şi-a rezervat timp şi a depus efortul de a pregăti acest material pentru manualul de față. Sperăm că şi experiența elvețiană să fie relevantă şi de folos atunci cînd veți implementa astfel de programe.

Totodată, ne dăm bine seama că, deşi avem o țară mică, fiecare şcoală este unică în ceea ce priveşte procedura de luare a deciziilor, cultura şi mentalitatea elevilor, comunitatea în care se află etc. De aceea, în loc de a vă sugera o structură rigidă de organizare a unor programe de mediere în şcoală, noi mai degrabă vă invităm să preluați inițiativa şi să îmbogățiți acest material reieşind din nevoile şcolii şi ale elevilor dvs.

Partea I-i: Considerente generale privind programul de mediere printre semeni

Ce este medierea şi de ce medierea?

În ultimul timp la noi în țară tot mai cunoscută şi mai folosită metodă de soluționare a conflictelor în diferite domenii sociale (soluționarea cazurilor penale, litigiilor civile etc.) devine medierea.

Se pot prezenta mai multe definiții ale medierii, însă noi am folosi-o pe cea care spune că medierea este un proces de comunicare şi negociere a unor persoane aflate în conflict care decurge sub coordonarea şi cu ajutorul unei alte persoane numită mediator care a fost instruită să ajute părțile la soluționarea conflictului lor. Comunicarea şi negocierea nu decurge haotic, ci structurat şi pe etape. Mediatorul aduce la cunoştință părților ce va urma (procesul), regulile care trebuie respectate. Pe parcursul acestui proces mediatorul ajută părțile să-şi identifice problemele, să genereze soluții şi, în final, să cadă de acord în privința uneia sau mai multor soluții.

În cadrul programului pe care vi-l propunem, în calitate de mediatori activează elevi care au fost instruiți în aplicarea acestui instrument. Un argument forte al acestei alegeri este faptul că copiii în unele cazuri sînt mai deschişi față de colegii lor decît de exemplu, față de profesori. Ei la fel au o încredere mai mare că semenii îi vor înțelege mai bine decît adulții.

În cadrul intervievării despre care am vorbit în Introducere, aproximativ 31% de copii au spus că ar dori ca o a treia parte să se implice în conflictele pe care le au pentru a-i ajuta să le soluționeze. Majoritatea dintre aceştia (39%) au indicat ca acea terță persoană să fie un coleg; numai 8% au indicat către părinți şi mai puțini au indicat către alte persoane cum ar fi profesorii, directorul etc.

Totuşi implementarea unui program de mediere în cadrul şcolii depăşeşte atribuția principală a acesteia de secundantă în soluționarea conflictelor. Nu mai puțin important este şi faptul că, într-o şcoală, medierea are scopul de a crea relații sănătoase între elevi şi a le forma abilitatea prin care aceştia ar preveni ca conflictele lor să devină violente sau să genereze în alte consecințe negative.

Beneficiile soluționării conflictelor dintre elevi şi de către elevi sînt numeroase: copiii devin mai responsabili şi independenți, formîndu-şi capacități ce le sînt de folos atît în şcoală, cît şi în afara ei, iar profesorii au mai mult timp pentru predare. În şcoală se stabileşte o atmosferă mai cooperantă, deoarece, atunci cînd este folosită adecvat abilitatea de soluționare a conflictelor, este pusă baza unor relații mai eficiente.

Fără îndoială, programul de mediere influențează cel mai mult pe mediatori. Ei își schimbă părerile despre conflict și reacționează altfel decît o făceau pînă la apariția unui astfel de program. Mediatorii din școlile-pilot au menționat că, spre deosebire de ceea ce li se întîmpla mai înainte, după program, în conflictele pe care le au, ei încearcă să înțeleagă și motivația celeilalte părți. Toți mediatorii au afirmat că acum au mai puține conflicte și 30% din mediatori au considerat acest lucru a fi cea mai importantă achiziție pe care au avut-o în urma participării la program.

Medierea are un efect preventiv în privința apariției conflictelor, în special, și a violenței în general și mărește capacitatea școlii de a soluționa conflictele într-o manieră pașnică. O ilustrație a acestei afirmații poate servi cazul a două fete dintr-o școală-pilot (din clasele a 11-a și a 10-a) care permanent concurau la competiții sportive. În urma acestei concurențe ele au început să simtă dușmănie una fața de alta, apoi, puțin cîte puțin, să răspîndească zvonuri. Într-o zi chiar s-au confruntat pe coridorul școlii aruncîndu-și cuvinte răutăcioase. În acest moment a intervenit un mediator. După două sesiuni de mediere fetele și-au schimbat atitudinea una față de alta și chiar au devenit prietene, practicînd sport împreună. Mai tîrziu ele au spus că, dacă nu ar fi fost mediatorul, probabil că ar fi rămas dușmance pe toată perioada de liceu și poate, mai rău, ar fi extins conflictul lor, implicînd și pe alte persoane (prieteni, susținători).

În aceeași ordine de idei, într-un chestionar administrat la sfîrșitul perioadei de experimentare a medierii în liceul „Spiru Haret" la 120 de elevi, 77% au indicat susținere pentru astfel de programe. Comentînd această poziție, elevii au indicat că în școală sînt mai puține conflicte, iar cele care sînt se soluționează mai repede, astfel prevenindu-se consecințele mai grave. Este de remarcat că numai 15% din cei chestionați au participat la vreo sesiune de mediere în calitate de părți în conflict. Aceasta confirmă faptul că respectivele opinii aparțin mai mult unor observatori externi (adică unor persoane care nu au fost influențate prin participarea la mediere) și, de aceea probabil, reflectă mai obiectiv impactul medierii asupra climatului școlar.

Medierea produce o schimbare esențială și în alți elevi. Felul general de a gîndi și acționa al elevilor noștri este să aștepte ca cineva din afară să le soluționeze conflictele: profesorul, directorul sau un coleg cu autoritate. Medierea însă nu se încadrează în acest model, deoarece anume elevii aflați în conflict sînt cei care trebuie să ia decizii. Copiii la început realizează mai dificil aceste lucruri, iar mai apoi încep să preia inițiativa. Elevii care fuseseră măcar o singură dată la mediere, următoarea dată au manifestat un comportament diferit fiind mai activi în soluționarea conflictului lor. În așa fel, elevii își formează competențele necesare și atitudinea corespunzătoare pentru soluționarea problemelor proprii. Verbalizînd problemele lor și căutînd soluții pentru ele, elevii își dezvoltă abilitatea de comunicare, devin mai responsabili și obțin o stare de spirit care le permite să se descurce mai bine în viața de toate zilele.

În concluzie, reliefarea ideii printre elevi că ei sînt competenți să participe la rezolvarea propriilor conflicte și probleme produce creșterea personală a copiilor și le oferă capacități esențiale pentru învățare, cum ar fi ascultarea, gîndirea critică etc.

Organizarea unui program de mediere în şcoli. Potenţiale probleme

Medierea conflictelor de către elevi este un program complex care necesită implicarea directă atît a elevilor, cît şi a profesorilor.

Medierea poate fi implementată cu succes dacă:

➔ Nu este privită ca un mijloc magic de soluţionare rapidă a conflictelor

➔ Unul sau mai mulţi profesori îşi iau angajamentul să coordoneze şi supravegheze implementarea ei

➔ Programul face parte din planul de activitate a şcolii şi există susţinere din partea administraţiei acesteia

➔ Este manifestată o atitudine pozitivă faţă de program atît din partea personalului şcolii, cît şi din partea elevilor

➔ Elevii mediatori au parte de instruire în domeniul medierii conflictelor şi sînt încurajaţi şi sprijiniţi continuu pe parcursul programului

➔ Elevii care nu sînt mediatori au primit o instruire, cel puţin iniţială, în ce priveşte comunicarea şi soluţionarea conflictelor.

Este clar că, pentru ca acest program să dea rezultate bune, este nevoie ca în şcoală să fie întreprinşi anumiţi paşi (pe care îi veţi găsi descrişi în alte secţiuni ale manualului).

Sînt însă şi alte lucruri cărora este necesar să le acordaţi nu mai puţină importanţă. Şi acestea sînt:

» Alegerea unui coordonator al programului

Pentru o desfăşurare reuşită a programului este nevoie ca el să fie supravegheat de un adult. Ideal ar fi ca să existe o echipă de coordonatori, deoarece se poate întîmpla ca o singură persoană să nu dispună de timpul şi energia necesare pentru a face faţă tuturor sarcinilor vizate de un astfel de program.

Coordonatorul (coordonatorii) programului este responsabil de selectarea şi instruirea mediatorilor, de regularizarea întîlnirilor lor şi de alte chestiuni ce ţin de organizarea şi implementarea programului.

Coordonator poate deveni orice adult (psihologul şcolii, un profesor etc.) care are dorinţă şi posibilitate de a se antrena în acest program şi care are încrederea că medierea este un program benefic pentru şcoală şi elevi. Din experienţa de pilotare a aceluiaşi program, putem menţiona că un moment crucial în activitatea cu succes a medierii este disponibilitatea coordonatorilor de a se implica deplin în acest program.

Implementarea unui program de mediere nu poate fi lăsată doar în baza eforturilor unui grup de coordonatori adulţi. Pentru o realizare cu succes al acestuia este binevenită şi crearea unui comitet (grup de lucru etc.) care va fi responsabil de implementarea medierii. Din comitet vor face parte atît coordonatorii adulţi ai

programului, cît şi alte persoane de care depinde derularea cu succes a medierii (psihologul, administraţia, reprezentanţi ai părinţilor, diriginţi etc.). Comitetul aprobă strategia de implementare a programului şi acordă ajutor în depăşirea oricăror probleme care pot apărea pe parcurs. Pentru a asigura o eficienţă a acestui organism este bine ca întîlnirile comitetului să fie periodice şi planificate din timp.

» Motivarea elevilor de a participa în mediere. Campania de publicitate

Medierea este un program care se organizează în primul rînd pentru elevi. De aceea este nevoie de a-i motiva pe aceştia să accepte şi să susţină programul atît pentru a putea selecta echipa de mediatori, cît şi pentru siguranţa faptului că ceilalţi elevi vor dori să le fie soluţionate conflictele de mediatorii deja aleşi.

Una din problemele care vor apărea la pornirea programului de mediere este numărul redus de elevi dispuşi să le fie soluţionate conflictele prin mediere. De aceea, un element esenţial pentru lansarea şi derularea cu succes a medierii în şcoală este permanentizarea campaniei de publicitate despre mediere şi despre serviciile pe care le pot presta mediatorii.

Pentru aceasta este necesar să prezentaţi în şcoală cel puţin o informaţie cu privire la ce este medierea şi cum poate aceasta să-l ajute pe fiecare, ce face un mediator ş. a.

Odată cu decizia de a lansa un astfel de program, este nevoie să se purceadă la întocmirea unui plan de mediatizare (a se vedea exemplul din Anexe) atît printre elevi, cît şi printre profesori. În general campania de publicitate este ceva ce se desfăşoară permanent şi are drept scop la început a) familiarizarea elevilor şi profesorilor cu programul şi motivarea lor pentru acceptare şi implicare, iar mai apoi b) menţinerea interesului faţă de aceasta.

a) Familiarizarea cu programul şi motivarea iniţială

La această etapă (campania de publicitate) este prezentat conceptul medierii şi al programului care va fi implementat. Scopul urmărit, pe lîngă familiarizarea cu programul, este pe de o parte asigurarea unei susţineri din partea mediului şcolar şi, pe de alta, oferirea posibilităţii elevilor de a decide dacă ar dori să devină mediatori.

Motivarea iniţială a elevilor se poate face prin distribuirea fluturaşilor, afişarea posterelor, organizarea unui eveniment special pentru întreaga şcoală ce ţine de promovarea medierii, rezervarea unui timp cînd profesorii (fiecare în clasa lui) distribuie informaţia despre mediere, publicarea articolelor în ziarul şcolii dacă acesta există, organizarea unei expoziţii de carte la temă, anunţarea despre această idee la careul şcolii şi/sau în cadrul adunării generale a părinţilor, organizarea unui stand dedicat tot timpul acestei teme etc.

Petrecerea unui mini training (cîteva ore) în domeniul soluţionării conflictelor cu profesorii ar putea fi o ocazie bună de a face publicitate programului de mediere.

În pilotarea pe care am desfăşurat-o, programul de mediere urma să fie inaugurat la 1 septembrie. Toate şcolile au planificat să înceapă campania de publicitate pentru profesori în august. Realitatea însă a demonstrat că cel mai potrivit pentru desfăşurarea campaniei de publicitate este perioada primelor două

săptămîni ale noului an şcolar. La fel, nu este real ca publicitatea axată exclusiv pe atenţia elevilor să demareze chiar la începutul anului şcolar. De obicei, în acest timp elevii sînt copleşiţi cu informaţia de începere a anului nou de studii (orarul, locul de desfăşurare a lecţiilor, distribuirea manualelor etc.) şi nu atrag atenţia cuvenită la publicitatea care se face. Mai mult ca atît, dacă este vorba de publicitatea scrisă, din cauza afluxului de informaţie din acest timp s-ar putea întîmpla să nu aveţi suficient spaţiu pe panouri pentru a plasa fişele publicitare. O sugestie practică în ce priveşte publicitatea scrisă este ca, pentru aceasta, să fie rezervat un loc anume (un perete, panou publicitar) care va fi dedicat în exclusivitate programului de mediere.

b) Menţinerea interesului faţă de program

Această etapă de obicei are loc după ce mediatorii au fost selectaţi şi instruiţi. În cadrul ei toate acţiunile de publicitate sînt orientate spre motivarea elevilor de a apela la serviciile mediatorilor şi spre încurajarea profesorilor de a susţine programul (de exemplu, prin invitarea mediatorilor de a media un conflict, prin sfătuirea elevilor în conflict să apeleze la un mediator etc.). Acest lucru este foarte important de efectuat deoarece implementarea programului de mediere poate fi supus eşecului dacă mediatorii nu „vor avea de lucru". Pentru a depăşi aceste obstacole pot fi întreprinse mai multe lucruri: în afară de trainingul pentru ceilalţi elevi, o campanie publicitară poate conţine şi vizite în camerele de mediere, organizarea de întîlniri unde elevii pot afla despre mediere, menţionarea informaţiei despre mediere în cadrul altor activităţi şcolare.

În Risipeni, în clasele primare au fost organizate ore la tema soluţionării conflictelor, iar elevii mediatori au mers în fiecare clasă făcînd publicitate programei de mediere. Acest lucru şi-a demonstrat dublu eficienţa pe motiv că publicitatea avea loc în cadrul orelor de dirigenţie, astfel încît elevii au putut să fie ascultaţi cu atenţie. În Durleşti elevii au folosit spectacolul de păpuşi în calitate de invitaţie la mediere şi, totodată, pentru a le prezenta colegilor beneficiile acesteia. În toate şcolile au fost organizate expoziţii de desene pe tema medierii, pe coridoroarele a două şcoli au fost plasate portretele mediatorilor.

În desfăşurarea publicităţii puteţi să organizaţi activităţi dedicate în întregime medierii (concursuri, expoziţii de carte, distribuirea pliantelor, efectuarea sondajelor etc.). La fel, puteţi să profitaţi şi de alte evenimente /activităţi care se organizează în şcoală pentru a face publicitate medierii. De exemplu, în liceul „Spiru Haret" în cadrul concursului „Veriga slabă" au fost incluse întrebări ce ţineau şi de programul de mediere.

În acest context este de dorit ca unele activităţi care sînt planificate pe şcoală să conţină şi elemente de informare în ceea ce priveşte medierea. O altă oportunitate este introducerea unor teme în cadrul cercurilor pe interese (acolo unde este posibil), coordonarea programului de mediere cu planul de activitate al psihologului din şcoală etc.

Pe lîngă mediatizarea programului în şcoală, ar fi bine să fie întreprinse diferite acţiuni de mediatizare printre alte şcoli, în comunitate şi, mai ales, printre părinţi (vezi şi secţiunea despre implicarea părinţilor din Anexe).

Evident că, pe lîngă strategiile indicate mai sus, puteţi să folosiţi multe altele (informaţii zilnice, postere etc.). Este important să fiţi cît mai creativi cînd faceţi

aceste lucruri. De exemplu, în liceul „Gaudeamus” pe căile de acces spre liceu au fost desenate cu cretă colorată diferite subiecte relevante medierii, iar în „Spiru Haret” pe parcursul unei săptămîni de publicitate doi profesori au purtat jachetele galbene ale mediatorilor. În afară de aceasta este important ca să evaluați permanent cît de eficientă este campania de publicitate pe care o petreceți.

Pentru a evita să punem mediatorii în situații neplăcute (de exemplu, elevii pot să perceapă medierea ca un produs care trebuie „cumpărat”, formîndu-li-se astfel o impresie greșită despre mediere), este bine ca în campania de publicitate să fie implicați și elevi care nu sînt mediatori.

N.B.! După o campanie de publicitate intensă, înainte de pornirea sesiunilor de mediere, mediatorii așteaptă ca foarte mulți elevi să se adreseze pentru soluționarea conflictelor. Acest lucru însă poate să nu aibă loc în măsura așteptărilor lor, mai ales dacă programul se implementează primul an. De aceea pregătiți psihologic mediatorii pentru a nu se descuraja.

» Întîlnirile periodice de monitorizare a programului

Medierea presupune aplicarea unui complex de deprinderi și cunoștințe. Numai organizarea unei instruiri cu elevii în domeniul medierii nu va asigura faptul că ei vor fi mediatori de succes. De fapt, cele mai mari învățături vor fi luate de ei în timpul practicării. Din acest considerent este nevoie ca mediatorii să se întîlnească periodic pentru a debriefa împreună cu un profesor experiența lor, a-și evalua performanțele și a corecta ceea ce trebuie corectat. Aceste întîlniri, de asemenea, constituie o bună ocazie ca elevii să-și împărtășească reciproc experiențele și să obțină motivație și încurajare suplimentară prin dezvăluirea cazurilor de succes.

Întîlnirile date la fel sînt un prilej bun pentru petrecerea unor instruiri. De exemplu, pentru a practica folosirea mesajelor focalizate pe „Eu”, mediatorii în cerc pot să le folosească în timp ce își expun problemele sau pot fi prezentate diferite studii de caz pentru a fi rezolvate de aceștia.

Este recomandabil ca durata între întîlniri să fie suficientă pentru ca mediatorii să aibă ce expune (adică vor fi mediat suficiente cazuri), și pe de altă parte să nu fi fost prea mult timp ca ei să nu piardă interesul.

Aceste întîlniri pot avea loc doar între mediatori sau doar între coordonatorii adulți. Pentru o maximă eficiență este recomandată o combinație între acestea două.

» Pregătirea cadrului

Pentru o implementare reușită a medierii trebuie să se pună la punct cadrul. Astfel trebuie stabilit cum vor fi inițiate sesiunile de mediere, ce conflicte sînt potrivite de a fi mediate, care va fi locul desfășurării medierii, cînd acestea vor avea loc și cine va media.

Cum sînt inițiate sesiunile de mediere?

În mod obișnuit, atunci cînd are loc un conflict, mediatorul se apropie de părți și le propune să soluționeze conflictul prin mediere. La rîndul lor, elevii pot să se

adreseze direct mediatorului cu problema în cauză. În genere este bine ca mediatorul să poată fi localizat cu uşurinţă. În acest scop mediatorii vor avea însemne speciale vizibile (de exemplu o abraţetă sau un chipiu de o culoare bătătoare la ochi, o banderolă etc.) şi anumite locuri unde vor sta pe parcursul recreaţiilor.

Pentru a extinde programul vă sugerăm să încurajaţi profesorii, elevii şi tot personalul şcolar să recomande medierea tuturor celor interesaţi. Profesorii şi alte persoane trebuie să fie încurajate să vorbească cu elevii care au un conflict şi să-i sfătuiască să meargă la un mediator. O altă modalitate ar fi ca tot profesorii să le sugereze mediatorilor să se apropie direct de elevii aflaţi în conflict.

Puteţi instala în şcoală o cutie în care fiecare elev care are un conflict şi care doreşte să îl soluţioneze prin mediere poate să arunce o cerere de mediere. Această strategie nu a funcţionat în şcolile-pilot, dar, odată cu derularea proiectului (al doilea, al treilea an), aceasta ar putea deveni funcţională.

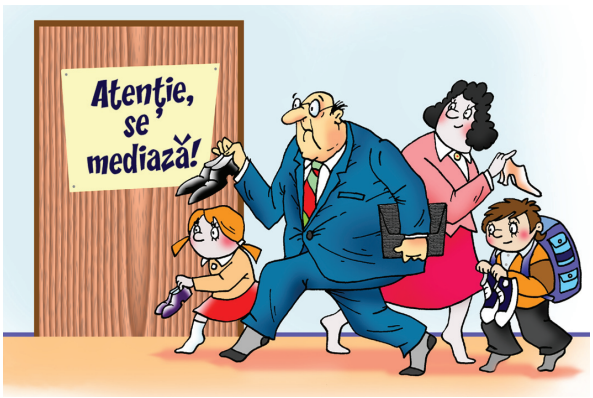
Ce conflicte sînt potrivite de a fi mediate?

Fiecare şcoală trebuie să decidă ce tipuri de conflicte pot fi mediate de către elevi. Vă recomandăm ca situaţiile care ţin de violenţă fizică gravă, cazurile ce prezintă un pericol pentru comunitatea şcolară (droguri, furtul unor lucruri preţioase etc.) sau cele ce implică probleme în afara competenţei copiilor (certuri în care sînt amestecaţi părinţii etc.) să nu fie supuse medierii.

De obicei, mediatorul soluţionează cazuri de certuri, bătăi nu prea „serioase”, conflicte apărute ca urmare a răspîndirii zvonurilor, conflicte ce implică sume mici de bani sau obiecte nu foarte valoroase. În patru şcoli experimentale pe parcursul unui an au fost raportate 298 de conflicte ca mediate. Din acestea în 82 de cazuri conflictul ţinea de anumite altercaţii (schimb violent de cuvinte), în 56 de cazuri a fost vorba de conflicte generate de răspîndirea unor zvonuri, şi în 59 de cazuri a fost implicată violenţa fizică.

Unde şi cînd pot avea loc sesiunile de mediere?

Este recomandabil ca în şcoală să fie rezervat un spaţiu special în care să aibă loc sesiunile de mediere. Această sală, la fel, poate fi folosită şi ca o cameră de lucru a mediatorilor. Aici vor fi afişate diferite materiale pertinente programului, alte lucruri de care ar putea avea nevoie mediatorii (de exemplu, rapoarte formularistice, fişa de verificare a corectitudinii medierii, lista conflictelor pe care nu le pot media etc.).



Dacă nu aveţi tot timpul o cameră liberă pentru aşa ceva, puteţi să folosiţi alte spaţii care, de obicei, nu sînt ocupate (sala festivă etc.). Cu toate acestea, unele medieri pot avea loc chiar acolo unde are loc conflictul, dacă acesta asigură condiţii pentru o mediere de succes (confidenţialitate, lipsa lucrurilor ce ar sustrage atenţia etc.).

Nu se recomandă ca medierea să aibă loc din contul orelor. Aceasta este

posibil doar în unele cazuri speciale şi numai dacă profesorii îngăduie mediatorului şi părților să lipsească de la anumite activități sau chiar lecții. De cele mai multe ori însă conflictele pot fi soluționate pe parcursul recreațiilor. În şcolile experimentate o mediere a durat în mediu de la 10 la 15 minute. Dacă mediatorul crede că soluționarea ar dura mai mult timp, atunci el poate întrerupe medierea, iar dacă nu a început-o încă, o poate programa după ore sau în timpul recreației mari. De aceea, atît mediatorii, cît şi elevii trebuie să cunoască faptul că uneori este necesar să stea după lecții pentru a rezolva conflictul. În acest sens, puteți să vă confruntați cu nedorința elevilor de a rămîne după ore (îndeosebi la oraşe) mai ales atunci cînd elevii în conflict şi mediatorul nu termină la aceeaşi oră lecțiile.

Este foarte important ca mediatorii să răspundă cît mai repede posibil cererilor de mediere aruncate în cutie sau adresate direct lor. Programarea rapidă a medierilor va susține motivarea elevilor şi va contribui la succesul programului în general. Un rol important aici îl are coordonatorul adult al programului care trebuie să verifice zilnic împreună cu mediatorii boxa şi, în caz de existență a unor cereri, să numească mediatorul.

Cine va media?

De obicei, elevii nu prea doresc ca mediator să le fie o persoană mai mică ca vîrstă. Pentru a evita asemenea probleme, atunci cînd este posibil, elevul care mediază trebuie să fie cel puțin cu un an mai mare decît părțile în conflict.

O întrebare care poate apărea în organizarea medierii este „Cîți mediatori ar trebui să participe la o mediere?". În experimentul pe care l-am efectuat, am practicat medierea petrecută de un singur mediator. Cu toate acestea, unii mediatori la primele lor şedințe de mediere au simțit nevoia să meargă cu un co-mediator. Acest lucru prezintă anumite avantaje prin faptul că doi mediatori pot analiza mai obiectiv ceea ce s-a întîmplat pe parcursul medierii, fiecare din ei putînd fi şi observator, şi evaluator pentru celălalt. În afară de aceasta, atunci cînd, într-un conflict, sînt implicați un băiat şi o fată, participarea a doi mediatori (un băiat şi o fată) ar oferi fiecărei părți un echilibru de gender şi, în aşa fel, părțile ar avea mai mare încredere în mediatori. În sfîrşit, co-medierea este binevenită atunci cînd un mediator nu se simte încă în stare să conducă de unul singur o mediere. Mai mult ca atît, chiar şi un mediator cu experiență ar putea să nimerească în impas şi, în aceste momente ajutorul venit din partea unui co-mediator ar putea fi de un mare folos. De aceea, dacă admiteți această idee, organizați lucrurile în aşa fel, încît medierile să fie petrecute de către doi mediatori. Aceasta însă va necesita un efort în plus pentru instruirea mediatorilor în ceea ce priveşte medierea împreună cu alt mediator. Astfel, mediatorii trebuie să se înțeleagă din timp cine şi ce face, să-şi formeze un sistem de semne pentru diferite situații (de exemplu, am nevoie de ajutorul tău, te rog intervină) etc.

O altă întrebare ar fi dacă coordonatorii adulți sau profesorii ar putea fi prezenți la mediere.

După părerea noastră nu există nici un impediment ca coordonatorul adult să asiste la mediere dacă părțile sînt de acord cu aceasta. În acest sens, este de dorit ca părțile să-şi exprime acordul sau dezacordul direct mediatorilor, şi nu în prezența coordonatorului, astfel creîndu-se şanse mai mari ca ele să fie sincere şi

să nu se simtă obligate să accepte medierea din alte motive decît dorința lor ca coordonatorul să participe.

Scopul asistării coordonatorului este de a-i oferi o evaluare mediatorului după sesiunea de mediere. De aceea, asistarea coordonatorilor adulți la mediere trebuie să fie mai frecventă la început, iar mai apoi, o dată ce un oarecare mediator obține tot mai multă experiență, prezența coordonatorului devine inutilă.

Atunci cînd coordonatorul totuși este prezent, ar fi bine să se afle cît mai departe de părți și mediator, iar dacă este posibil – fără a fi în cîmpul de vedere al acestora. Este important ca adultul să nu intervină în mediere decît în cazuri excepționale. Imediat după mediere se recomandă ca coordonatorul să aibă o discuție cu mediatorul (mediatorii) pentru a evalua ceea ce s-a întîmplat.

Făcînd o sumare a celor scrise mai sus, în organizarea medierii țineți cont de următoarea consecutivitate:

1. Desemnarea coordonatorului sau coordonatorilor adulți.
2. Crearea comitetului responsabil de implementarea medierii.
3. Organizarea campaniei de publicitate și crearea în școală a unui climat pozitiv față de programul de mediere.
4. Instruirea tuturor elevilor din școală în domeniul conflictelor. Etapa dată, deși poate să nu aibă loc, este, cu toate acestea, foarte importantă și vă sugerăm să o implementați (pentru activități vezi secțiunea respectivă din manual).
5. Selectarea și instruirea elevilor mediatori. În instruire pot fi implicați: psihologul din școală, diriginții, o persoană-resursă. În manual sînt incluse modele de programe și de activități (vezi secțiunile respective). La sfîrșitul instruirii puteți oferi elevilor certificate de absolvire a cursului.
6. Aducerea la cunoștința tuturor a componenței echipei de mediatori și efectuarea publicității proiectului înainte de a începe sesiunile de mediere.
7. Informarea părinților și a întregii comunități. Această etapă nu este numaidecît o urmare logică a celor precedente. Lucrul cu părinții și comunitatea în general poate începe mult mai devreme (vezi secțiunea respectivă).
8. Petrecerea propriu-zisă a ședințelor de mediere. Organizarea continuă a campaniei de publicitate, a monitorizării și evaluării.

Potențiale probleme

Problemele pe care le vom prezenta mai jos au fost identificate pe parcursul experimentării programului de mediere în cele patru şcoli. Nu putem spune cu siguranță că în şcolile dvs. vor apărea exact aceleaşi probleme, însă sperăm ca practica acumulată în anumite cazuri să vă fie de folos.

Cereri de mediere /numărul de medieri redus

O problemă comună pentru toate patru şcoli experimentale şi care aproape a zădărnicit implementarea reuşită a programului a fost faptul că au avut loc mai puține medieri decît se aştepta sau se dorea. Astfel, după cum am menționat mai sus, pe parcursul unui singur an în patru şcoli au fost mediate 298 de conflicte, ceea ce, în mediu, constituie aproximativ 10 conflicte pe lună într-o şcoală*. Am putea indica mai multe cauze ale acestei situații frustrante. Toate acestea au influențat deschiderea copiilor de a se adresa la mediatori.

Una din cauze ar fi cultura soluționării conflictelor. De exemplu, pentru mulți băieți apelarea la mediere însemna să demonstrezi că eşti slab şi că nu poți să te descurci singur cu conflictul tău. Unii elevi, obişnuiți cu faptul că alții iau decizii în locul lor (profesorul, administrația şcolii) nu înțelegeau sensul medierii care pune accentul pe responsabilitatea părților de a soluționa conflictul lor, şi nu a mediatorului.

A fost foarte greu, cu toate că nu şi imposibil, de a atrage să vină la mediere elevi din clasele de liceu. O şcoală care a fost implicată în experiment a avut numai clase de liceu, dar în celelalte şcoli au avut loc numai opt medieri printre elevii de liceu. Cei mai deschişi pentru mediere erau elevii mici. Majoritatea conflictelor care au fost soluționate în şcolile-pilot au fost printre elevii claselor a şasea.

Cu toate că au avut loc mai multe acțiuni de publicitate, ele nu au adus rezultatul scontat deoarece puneau mai mult accentul pe invitația elevilor de a se adresa la mediatori decît pe ceea ce reprezintă medierea şi ce beneficii poate să aducă. Aceasta a avut ca efect faptul că medierea era privită ca una din multe alte programe şcolare în care sînt implicați elevi şi profesori.

Recomandări

Folosiți cît mai diverse metode pentru a face publicitate medierii. Publicitatea programului trebuie să aibă loc permanent şi să vizeze atît disponibilitatea acestui serviciu pentru elevi, cît şi beneficiile pe care le prezintă. Spre exemplu, pot fi prezentate cazuri de succes (evident, fără a încălca regula confidențialității).

În măsura în care este posibil, străduiți-vă să implicați în campaniile de publicitate alți elevi decît cei care sînt mediatori.

* De fapt numărul actual al conflictelor mediate ar putea fi un pic mai mare, deoarece elevii nu înregistrau orice conflict pe care îl mediau. În urma chestionării mediatorilor, numai 25% din respondenți au răspuns că au întocmit rapoarte de mediere în baza cărora s-a făcut calcularea conflictelor mediate. În majoritatea cazurilor rapoartele nu au fost întocmite deoarece medierea nu a fost reuşită.

În implementarea programului cel mai mare accent trebuie pus pe elevii mai mici. Chiar dacă nu veți reuși să atrageți imediat pe elevii mai mari, dacă veți menține programul mai mulți ani în școală, va fi creată o cultură de a merge la mediere prin faptul că elevii mari au ajuns la ședințele de mediere începînd cu clasele mai mici.

Este un pas către succes stabilirea contactului personal între mediatori și alți elevi. O modalitate de a face aceasta este de a numi un mediator responsabil de o clasă cu care el sau ea va avea întîlniri regulate și chiar activități din domeniul soluționării conflictelor. Acest lucru este îndeosebi eficient atunci cînd mediatorul este mai mare ca și vîrstă decît elevii din clasa de care este responsabil.

Toți elevii din școală ar fi bine să treacă printr-o instruire cel puțin de bază în domeniul comunicării și soluționării conflictelor.

Mențineți legătura cu elevii care s-au adresat la mediere.

Alte cîteva probleme indicate mai jos, la fel, pot explica numărul redus de medieri.

» Atitudinea colegilor.

La sfîrșitul anului de experimentare mediatorii au indicat atitudinea batjocoritoare a colegilor ca cel mai rău lucru în a fi mediator. Un motiv pentru care colegii lor se comportau astfel (cu excepția școlii din Risipeni) a fost faptul că mediatorii trebuiau să poarte jachete galbene prin care se identificau ca și mediatori. Ca urmare a ironiei sau glumelor colegilor, mulți mediatori nu mai doreau să poarte jacheta.

Recomandări

Organizați activități care abordează influența negativă a colegilor. Găsiți căi de a atrage în programul de mediere (fie în calitate de mediatori, fie în alte roluri), liderii neformali.

Implicați elevii din școală în diverse activități ce țin de soluționarea pașnică a conflictelor.

Încurajați mediatorii prin diverse metode, inclusiv prin preîntîmpinarea lor despre posibile probleme cu care pot să se confrunte în calitate de mediatori. Împărtășirea experienței cu alte școli care au programe similare ar putea avea efect motivațional puternic asupra elevilor mediatori. La fel puteți să menționați în diferite alte feluri lucrul mediatorilor astfel, încît ei să se simtă motivați. De exemplu, puteți să le oferiți diplome la sfîrșit de an în mod public, să editați diferite materiale despre mediere și mediatori în ziarul școlar etc.

Găsiți o altă metodă eficientă de identificare imediată a mediatorilor decît jacheta. Aceasta însă nu va scuti mediatorii de pericolul de a fi ridiculizați dacă ar purta de exemplu, o banderolă sau un chipiu. De aceea, ar fi mai eficient să încurajați elevii să poarte jachetele și, totodată să-i susțineți în aceasta. De exemplu, în liceul "Spiru Haret" coordonatori adulți au purtat pentru o perioadă jachete de mediatori.

» Timpul adulţilor

Coordonatorii adulţi din şcolile experimentale au declarat direct şi indirect că nu au avut posibilitate de a acorda suficient timp pentru programul de mediere. Comunicarea regulată cu membrii echipei a fost dificilă, deoarece profesorii de multe ori erau implicaţi în diferite alte activităţi.

Recomandări

După cum este obligatoriu pentru elevi (vezi secţiunea despre selectarea mediatorilor), tot aşa trebuie să fie obligatoriu şi pentru profesori să se angajeze plenar la desfăşurarea programului de mediere.

Programul de mediere trebuie inclus în planul de activitate a şcolii în aşa vel încît să nu se suprapună cu alte activităţi şi să nu suprasolicite elevii şi profesorii.

Echipa de mediere (şi adulţii, şi mediatorii) trebuie să întocmească un plan al întîlnirilor cu fixarea datelor şi subiectelor de discuţie. În aşa fel profesorii pot să-şi organizeze celelalte activităţi, fiind gata din timp şi pentru medierea şcolară.

» Susţinerea din partea altor profesori şi a administraţiei şcolii

În convorbirile noastre cu mediatorii, aceştia au menţionat că este foarte încurajator pentru ei cînd alţi profesori le apreciază lucrul. Aceasta însă nu se întîmplă foarte des. Ceilalţi profesori nu prea au timp pentru a acorda atenţie medierii. Uneori ei au tălmăcit greşit sensul medierii (de exemplu, unii profesori au înţeles că mediatorii trebuie să contribuie la disciplinarea celor neordonaţi sau să facă linişte în timpul lecţiilor).

Recomandări

Din discuţii a reieşit că situaţia poate fi schimbată dacă:

1. Profesorii sînt suficient de informaţi pe parcursul planificării şi implementării programului.
2. Sînt implicaţi diriginţii (de exemplu, oferirea unui proiect de lecţie în domeniul soluţionării conflictelor, implicării la selectarea mediatorilor etc.).

Selectarea mediatorilor

În afară de materialele bune, alegerea mediatorilor este un alt factor crucial pentru succesul programului de mediere. Elevii mediatori formează nucleul programului de mediere. Ei nu numai că vor conduce sesiunile de mediere, ci vor fi forța motrice în promovarea campaniilor de publicitate, evaluarea programului și instruirea noilor mediatori.

Considerăm că ar fi bine ca toți elevii să obțină instruire în domeniul medierii, astfel încît toți din ei să aibă posibilitatea să fie mediatori. Însă, deoarece aceasta, de cele mai multe ori nu este posibil, trebuie selectat un grup de elevi care să activeze în calitate de mediatori.

Numărul de mediatori se va alege în funcție de numărul de elevi din școală* cît și de numărul de conflicte pe care aceștia le au. Cu cît sînt mai mulți elevi, cu atît mai mulți mediatori ar trebui să fie selectați. De obicei, un mediator are numai o zi sau cel mult două pe săptămînă cînd el este responsabil de a petrece medieri. De aceea vă propunem ca să aveți cel puțin 10 mediatori, astfel încît să aveți cîte doi mediatori pe zi implicați în mediere. Dacă școala este mare, puteți numi cîte trei sau chiar patru și mai mulți mediatori pe zi. În acest caz numărul elevilor selectați pentru a deveni mediatori va fi mai mare. În orice caz, ar fi rațional să aveți la instruire mai multe persoane decît ați planificat, deoarece se poate întîmpla ca, pe parcurs sau direct după instruire, unii elevi să nu mai dorească să fie implicați în program sau nu vor putea participa din anumite motive. În așa fel vă veți asigura că aveți mediatori de rezervă. Deși, la început, puteți opta pentru selectarea elevilor mai mari (clasele 8-12), începînd cu anul următor, puteți să selectați și copii mai mici. În acest caz procedura de selectare și instruire care este propusă în acest manual va trebui să fie adaptat vîrstei lor.

Sînt mai multe criterii de alegere a mediatorilor. Cele mai importante ar fi: **respectarea diversității, capacitățile personale, dorința de a participa și disponibilitatea**.

» Respectarea diversității

În mod ideal mediatorii trebuie să fie o porțiune reprezentativă a elevilor din școală. Aceasta înseamnă că, în program, ar trebui să participe proporțional și elevi cu o reușită bună, și elevi mai slabi la învățătură; atît fete, cît și băieți; și elevi din familii dezavantajate, și din familii cu o bază economică mai bună. Mediatorii trebuie aleși ținînd cont de clasele care vor fi implicate în cadrul medierii astfel, încît să se potrivească și după vîrstă. Unui elev de clasa a IX-a îi poate fi dificil să medieze conflictele între elevi de clasa a XII-a.

O asemenea diversitate va beneficia programul în mai multe privințe:

1. Diversitatea creează posibilități ca experiența de învățare să fie cît mai bogată, deoarece elevii interacționează cu colegi care se deosebesc prin mai mulți factori și, deci, ei obțin o viziune mai largă asupra diferitor momente din viață. 2. Mediatorii ce asigură diversitatea vor avea o credibilitate mai mare pentru elevi. Este posibil ca niște elevi care nu învață bine să nu aibă încredere că vor putea fi înțeleși de cineva care este considerat eminent etc.
3. În caz de succes, acest program va fi ca un exemplu reușit care demonstrează că elevii din diferite categorii pot conlucra eficient.

Dacă este posibil respectarea diversității, aceasta trebuie combinată cu regula

* De exemplu, Hetty van Gurp propune ca la fiecare 25 de elevi să revină un mediator.

implicării a cel puțin doi elevi din același grup. De exemplu, dacă alegeți numai un elev din familii dezavantajate, el ar putea să se simtă izolat în cadrul celorlalți mediatori. Chiar dacă nu puteți evita aceasta, încercați ca elevul ales să aibă cît mai mult în comun cu ceilalți.

Pentru a asigura diversitatea, cîteodată puteți recurge la încurajarea individuală a unor elevi să participe la concursul de selectare. Aceasta însă trebuie făcut cu mult tact, astfel încît să nu se ofere elevilor prea multe speranțe de a fi aleși, ceea ce le-ar provoca dezamăgire și chiar resentimente în cazul cînd aceasta nu se va întîmpla. La fel ați putea să vă stabiliți ca un criteriu de selectare asigurarea diversității (de exemplu, dintre elevii care au obținut scoruri egale, se va da preferință celor care vor asigura și respecta diversitatea sau și mai mult: elevilor din anumite categorii ar putea să le fie acordat un număr de puncte din start).

» Capacitățile personale

În general, elevii aleși ar trebui să posede calități și talente care i-ar ajuta să devină buni mediatori. Aceasta ține, în primul rînd, de abilitatea de comunicare, empatie, flexibilitatea și deschiderea spre a învăța ceva nou. Cu toate că programul dat trebuie să fie deschis pentru orice elev, chiar dacă nu posedă capacitățile necesare unui mediator, cel puțin în primul an de implementare acestui criteriu ar trebui să-i fie acordată mai multă atenție ca, după aceasta, în program să fie incluși și elevi care nu prea corespund acestui principiu. Aceasta ar asigura faptul că elevii care au un respect redus de sine sau nu posedă abilitatea de comunicare vor depăși această situație și vor deveni cetățeni activi.

» Dorința de a participa

Nu puteți avea succes în implementarea programului dacă nu veți avea mediatori motivați să participe. Elevii trebuie să înțeleagă că alegerea pe care au făcut-o de a participa în acest program nu este nicidecum o bifă pentru a-și ridica prestigiul în fața colegilor, ci este, în primul rînd, o muncă asiduă. De aceea, fiți cît mai expliciți în a accentua această idee elevilor care doresc să fie mediatori.

În general, elevii aleși ca mediatori, cel puțin pe parcursul unui an, trebuie să fie de acord să participe la toate activitățile de instruire și evaluare a programului, precum și să fie la postul de mediator atunci cînd sînt numiți.

» Disponibilitatea

Ar putea fi cazul că aveți elevi motivați să participe și care au abilitatea excelentă de comunicare etc. Cu toate acestea, programul poate suferi eșec dacă aceștia sînt deja implicați în multe alte activități. Asigurați-vă că elevii înțeleg că a deveni mediator nu este numai un prestigiu sau ceva foarte interesant, dar și un angajament de a munci. Astfel mediatorii vor trebui să participe la instruirea oferită, iar după terminarea instruirii, în calitatea lor de mediatori, ei vor trebui să lucreze conform unui grafic. Aceasta presupune că, în ziua cînd sînt mediatori, ei vor veni mai devreme la școală, nu vor avea recreații obișnuite și posibil că vor fi nevoiți să rămînă și după lecții dacă vor fi planificate sesiuni de mediere pentru acest timp.

În afară de aceasta, mediatorii vor trebui să participe şi la întîlnirile periodice ale mediatorilor (o dată la una sau două săptămîni), unde vor discuta despre implementarea programului.

De aceea, ca o regulă generală, trebuie evitată alegerea elevilor care sînt antrenaţi în alte activităţi. În cadrul selectării puteţi să le daţi elevilor un orar în care ei să înregistreze zilele cînd ar fi disponibili şi, de asemenea, cînd ar prefera să aibă loc instruirile şi întîlnirile (în zilele de odihnă, îndată după lecţii sau seara tîrziu). În aşa fel veţi vedea pe cine puteţi conta în program. Elevii care indică că sînt liberi numai o zi pe săptămînă evident că vor fi mai puţin eficienţi pentru a implementa cu succes medierea.

Înaintarea candidaturilor pentru mediatori poate avea loc în diferite moduri: ei pot fi aleşi din rîndul celor recomandaţi de diriginţi sau profesori, din rîndul celor nominalizaţi de colegi sau prin depunerea personală a cererii.

Dacă prevedeţi că veţi avea prea mulţi doritori de a participa la program, vă propunem să combinaţi metodele de mai sus. După campania de publicitate petreceţi în fiecare clasă cîte o campanie de înaintare a candidaturilor pentru mediatori. Fiecare elev şi dirigintele are dreptul să înainteze trei candidaturi (inclusiv candidatura sa, dar numai o singură dată). Pentru fiecare nominalizare din partea unui coleg sau a sa, un elev obţine 10 puncte. Votul dirigintelui valorează 100 de puncte. Toate punctele acumulate se sumează şi, la selectare, se admit din fiecare clasă primii cinci (în dependenţă de numărul claselor pot fi mai mulţi sau mai puţini) clasaţi. Dacă, din aceştia, sînt unii care nu doresc să fie mediatori, ei se exclud şi se include imediat următorul elev.

Această metodă asigură participarea la selectarea mediatorilor atît a elevilor, cît şi a profesorilor neimplicaţi în program. Astfel, pe de o parte, creşte probabilitatea ca aceştia să susţină ulterior programul de mediere. Iar pe de altă parte, o astfel de procedură de votare a tuturor poate contribui la reducerea emoţiilor negative pe care elevii ar putea să le aibă faţă de program în cazul cînd vor fi respinşi.

Pentru a selecta mediatorii din rîndul elevilor înaintaţi vă propunem să folosiţi aplicarea unui test, interviul şi o discuţie pe temă liberă între elevii pretendenţi. Puteţi folosi numai o metodă din cele propuse, însă veţi avea rezultate mai sigure dacă le veţi folosi pe toate. În urma fiecărei etape elevii vor obţine un număr de puncte. Vor fi selectaţi elevii care, în sumă, vor obţine cel mai mare număr de puncte.

Dacă aveţi mulţi elevi, puteţi să-i selectaţi în două etape. În cadrul primei etape (pre-test şi discuţie în grup) se aleg cu 50 de procente mai mulţi elevi decît este nevoie, iar în cadrul interviului sînt selectaţi acei care vor fi instruiţi pentru a fi mediatori.

Înainte de a distribui testul de mai jos, puteţi să verificaţi dacă elevii înţeleg unele expresii, cum ar fi de exemplu, punctul „d” de la întrebarea 1.

❖ MODEL DE PRE-TEST PENTRU SELECTAREA MEDIATORILOR

Numele:_____ Data:_____

1 **Un mediator bun trebuie să aibă următoarele capacități:**
(Bifează răspunsurile care crezi că se potrivesc)

a. ☐ să fie un elev cu o reuşită bună
b. ☐ să poată să-şi păstreze calmul
c. ☐ să poată judeca cine este drept şi cine nu are dreptate
d. ☐ să poată folosi cuvinte „tari" pentru a struni părțile din conflict
e. ☐ să poată încuraja părțile să identifice soluții

Alte capacități:

2 **Indică un comportament al mediatorului care ți se pare nereuşit de a fi folosit pe parcursul soluționării unui conflict şi explică de ce crezi aceasta:**

3 **Indică care reguli ar trebui respectate pentru ca o mediere să aibă succes:**

4 **Aranjează în ordine paşii de soluționare a problemelor. Pune 1 la ceea ce ai face în primul rînd şi tot aşa mai departe:**

a. ☐ Mă calmez
b. ☐ Ştiu că sînt furios sau frustrat
c. ☐ Aleg o soluție
d. ☐ Mă gîndesc cum au evoluat lucrurile
e. ☐ Mă gîndesc care ar fi cauza problemei
f. ☐ Mă gîndesc la toate lucrurile pe care le-aş putea face

5 Citeşte situaţia de mai jos şi răspunde la întrebările ce urmează

Părinţii le-au cumpărat copiilor lor, Ion şi Mihai, o bicicletă. Fiind mai mic şi avînd mai puţine lecţii, Ion reuşea să se întoarcă primul de la şcoală şi lua de fiecare dată bicicleta să se plimbe. În aşa fel, Mihai, cînd venea de la şcoală, trebuia să aştepte pînă cînd se întorcea Ion. Însă deoarece după trei ore Mihai trebuia să plece la cercul de dans, el avea unica posibilitate să se plimbe la rîndul său cu bicicleta numai seara tîrziu. Odată Mihai a venit mai devreme de la lecţii, cînd Ion ieşea cu bicicleta. Mihai i-a spus că, deoarece pînă acum nu a avut posibilitate să se plimbe ziua cu bicicleta, Ion trebuie să i-o dea. Spunînd acestea, Mihai îi smulse bicicleta. Ca răspuns, Ion l-a înjurat pe Mihai, numindu-l cu cuvinte urîte.

a Indică care ar fi sentimentele trăite de fiecare dinte băieţi în descrierea de mai sus:

	Iritare		Iritare
	Bucurie		Frustrare
	Furie		Bucurie
Ion	Frustrare	**Mihai**	Furie
	Ruşine		Ruşine
	Tristeţe		Tristeţe
	Fericire		Fericire

b Indică, în lista de mai jos, care ar fi problemele principale din acest conflict:

1. ☐ Ion îl urăşte pe Mihai
2. ☐ Ion ar dori să se plimbe primul cu bicicleta în fiecare zi
3. ☐ Mihai nu-l respectă pe fratele său şi a găsit un motiv pentru a-l tachina
4. ☐ Ion şi Mihai doresc să se plimbe cu bicicleta după lecţii

c Indică trei soluţii pentru conflictul ce a apărut şi listează avantajele şi dezavantajele fiecăreia:

Soluţia	Avantaje	Dezavantaje
1.		
2.		
3.		

Care soluţie ţi se pare cea mai bună? De ce?

d **Ce s-ar putea întîmpla dacă, în calitate de mediator, ai alege însuți rezolvarea conflictului pentru Ion şi Mihai?**

Punctaj:

1. Cîte un punct pentru răspunsurile b, e. Minus un punct pentru răspunsurile c, d. Zero puncte pentru răspunsul a. Pentru fiecare capacitate indicată corect plus un punct şi minus un punct pentru o capacitate indicată incorect. Pentru această întrebare însă nu pot fi acordate mai mult de trei puncte, iar dacă valoarea răspunsurilor este negativă, elevul obține 0 puncte.
2. Un punct dacă este indicat comportamentul şi încă două puncte dacă este dată explicația. Exemplu de comportament ar fi ridiculizarea unei părți, încercarea de a găsi o soluție pentru părți etc.
3. Cîte un punt pentru fiecare regulă indicată corect.
4. Varianta corectă este b, a, d, e, f, c. Se acordă trei puncte pentru răspunsul corect.
5. Cîte jumătate de punct pentru fiecare emoție corect aleasă la întrebarea a. Astfel, ambii băieți ar putea să fie frustrați, iritați şi furioşi.

La întrebarea b răspunsul corect este al patrulea. Se acordă un punct pentru răspunsul corect şi zero puncte dacă este indicată şi o variantă incorectă.

La întrebarea c se acordă cîte trei puncte pentru fiecare soluție corect indicată şi analizată. Respectiv, se acordă unul sau două puncte dacă răspunsul este incomplet sau conține greşeli. Pentru argumentare la ultima întrebare se oferă două puncte.

Întrebarea d se apreciază cu maxim trei puncte. Pentru a avea o bază de apreciere, vedeți activitatea „Cine trebuie să soluționeze conflictul?" de la modulul dedicat etapei de identificare a soluțiilor.

❖ DISCUȚIA ÎN GRUP

Divizați elevii în grupuri nu mai mari de 8 persoane. Oferiți elevilor o întrebare de discuție şi, după aceasta, nu vă implicați în discuții, ci observați ceea ce se întîmplă. Spuneți elevilor să se simtă şi să discute liber (fără a ridica mîna etc.) pe marginea întrebării.

Scopul este de a evalua anumite capacități ale elevilor. În fişa de observare pe care v-o propunem sînt evaluate capacitatea de a asculta, de a se exprima şi de a facilita comunicarea. Dacă vi se pare prea complicat să observați opt elevi, ați putea reduce numărul lor.

Numele	Exprimarea			Ascultarea			Facilitarea			TOTAL
	Enunțuri clare	Limbaj respectuos	Vorbire la subiect	Folosește tehnici de ascultare activă	Nu întrerupe	Limbaj non-verbal	Încurajează implicarea altora	Nu monopolizează discuția	Stimulează discuția	
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										

Punctaj:

0 – Nu manifestă comportamentul observat
1- Manifestă rar comportamentul observat
2- Manifestă des comportamentul observat
Totalul maxim este de 18 puncte.

❖ INTERVIUL

Pentru interviu vă puteți fixa un set de criterii (4-5) cărora ați dori să corespundă pretendenții. Acestea ar putea fi, de exemplu, cunoașterea de către elev a situației din școală ce ține de conflicte; înțelegerea angajamentului la care se obligă; motivația personală; capacități de a fi empatic etc. Fixați-vă un set de întrebări pentru fiecare criteriu. În funcție de satisfacția dvs. privind răspunsurile date, puteți să apreciați un elev pentru fiecare criteriu de la zero la trei puncte. Punctajul maxim posibil nu trebuie să depășească 15 puncte. În cadrul acestor puncte dvs. sînteți liber să vă fixați punctajul. De exemplu, puteți avea patru criterii a cîte maxim trei puncte și încă trei puncte pentru impresia generală sau să acordați pentru unele lucruri mai multe puncte decît pentru altele. Principalul este ca toți copiii să fie evaluați în condiții egale.

Exemple de întrebări pentru interviu:

- ➔ Ce conflicte vei avea de soluționat ca și mediator?
- ➔ Care ar fi rolul mediatorului?
- ➔ Cum poți arăta unor părți aflate în conflict că le înțelegi sentimentele?

Implicarea părinților în programul de mediere

Implicarea părinților în programele promovate de școală duce la creșterea impactului acestora din urmă, deoarece, în primul rînd, acest lucru subliniază importanța lor pentru copii, iar în al doilea rînd încurajează menținerea unor deprinderi formate la elevi atunci cînd ei sînt în altă parte decît la școală. Mai mult ca atît, în cazul programului de mediere, părinții pot aplica în cadrul familiei tehnicile pentru soluționarea conflictelor învățate de copii la școală. În așa fel, aceasta va constitui nu numai un beneficiu pentru copil, dar și pentru părintele care ar putea folosi deprinderile obținute în familie și în oricare alt mediu. De aceea, o parte componentă a unui program de mediere complet ar fi implicarea părinților.

Implicarea părinților și altor membri ai comunității în programul de mediere urmărește mai multe scopuri:

- ➔ Consolidarea imaginii școlii ca centru de inițiativă civică și, ca rezultat, solidificarea relațiilor de cooperare între părinți și școală.

- ➔ Folosirea oportunității ca mai multe persoane să beneficieze de învățătura în domeniul comunicării și soluționării conflictelor.

- ➔ Obținerea unei aprobări mai mult sau mai puțin formalizate, a susținerii și facilitării programului din partea părinților.

» Cum pot fi implicați părinții?

Tradițional, părinții se implică în activitățile școlii în urma participării lor la diferite adunări (adunarea părinților clasei sau școlii). Aceste întruniri ar putea fi oportunități reale de a aduce la cunoștința părinților existența unui astfel de program în școală și evoluția lui. Ar fi bine ca la aceste ședințe profesorii să adune feed-back despre program și să-l transmită părinților.

Iată cîteva sugestii cum ați putea implica și altfel părinții într-un program de mediere:

- ➔ Implicarea părinților în grupul de adulți care coordonează programul de mediere. Pentru ca această participare să nu fie formală, părinții trebuie să aibă responsabilități (de exemplu, comunicarea regulată cu mediatorii sau cu diriginții claselor, îngrijirea panoului informativ etc.) și întîlniri regulate.

- ➔ Participarea la instruirea elevilor.

- ➔ Organizarea de instruiri pentru părinți, serate și alte activități consacrate programului de mediere.

- ➔ Scrierea articolelor în revista școlară.

- ➔ Organizarea la sfîrșit de an a petrecerilor pentru mediatori.

➔ Implicarea părinților în diferite activități ținînd cont de serviciul sau talentele pe care le au (de exemplu, o croitoreasă poate să pregătească chipiuri pentru mediatori, un compozitor poate să compună imnul echipei, un pictor poate ajuta la realizarea posterelor ș.a.m.d.).

» Ce pot face părinții pentru copiii lor?

După cum am menționat, pentru ca programul să aibă mai mare succes, părinții trebuie să facă efortul de a stabili în familie un mediu care ar încuraja practicarea obișnuințelor învățate în cadrul medierii. Părinții pot fi încurajați:

➔ Să-i întrebe cît mai des pe copiii lor despre programul de mediere și învățăturile pe care le iau;

➔ Să-i încurajeze pe copii să folosească și în cadrul familiei capacitățile dobîndite la școală;

➔ Să învețe ei înșiși de la copii sau în cadrul unor întîlniri speciale de la școală tehnici folosite la soluționarea constructivă a conflictelor și să le aplice în familie;

➔ Să descurajeze fenomene care vin în contradicție cu principiile soluționării constructive a conflictelor (recurgerea la violență, evitarea persoanei etc.);

➔ Să creeze o atmosferă în care copilul să fie implicat activ în soluționarea conflictelor (să se discute cu întreaga familie, să se ofere copiilor posibilități de a participa la procesul de găsire a soluțiilor, să se creeze un spațiu fizic unde membrii familiei pot merge în liniște să soluționeze conflictele apărute etc.).

În toate școlile-pilot, pe lîngă promovarea programului în timpul întîlnirilor obișnuite, au fost organizate și alte activități relevante pentru părinți. De exemplu, la liceul „Hyperion", Durlești unul din coordonatori a organizat două sesiuni de instruire în domeniul medierii și conflictului. La aceste sesiuni au fost implicați și elevii prin prezentarea jocurilor de rol. La liceul „Spiru Haret" din Chișinău directorul școlii, care a fost și unul din coordonatorii adulți, a mediat două conflicte serioase între elevi, invitîndu-i și pe părinți să asiste. În două școli din cele pilot profesorii au repartizat un chestionar printre părinți care, pe lîngă obiectivul de a afla anumite date, a avut drept scop și creșterea interesului părinților față de mediere.

Evaluarea în cadrul programului de mediere

Evaluarea este un proces prin care, pe de o parte, se stabileşte progresul înregistrat în atingerea anumitor obiective, iar, pe de altă parte, se determină valoarea şi impactul programului. Dacă, de exemplu, vorbim despre instruirea mediatorilor, atunci evaluarea ne va răspunde la întrebarea cît de bine elevii învaţă sau au învăţat ceea ce a fost planificat (**evaluarea procesului de însuşire**) şi cît de eficient profesorii au planificat sau au predat materialul (**evaluarea predării**). Aceste două elemente sînt în legătură strînsă. Evaluînd participanţii, formatorii obţin informaţii care pot fi folosite la planificarea ulterioară a instruirii, la modificarea procedeelor de predare etc. În general, evaluarea răspunde la întrebările cît de bine a fost îndeplinită activitatea (**evaluarea calitativă**) şi cît de mult am reuşit să atingem scopurile activităţii (**evaluarea cantitativă**).

În cadrul programului de mediere este bine să puneţi accentul atît pe evaluarea curentă a derulării programului, cît şi pe evaluarea finală. În cadrul evaluării curente de obicei se colectează informaţii pentru a determina calitatea şi impactul programului sau diferite elemente ale acestuia (instruirea mediatorilor, campania de publicitate etc.) în timp ce programul îşi desfăşoară activităţile. Evaluarea curentă oferă un feed-back despre modul în care au loc acestea din urmă (de exemplu, respectarea timpului rezervat, reacţia formatorului la diferite situaţii), contribuie la stabilirea elementelor care ajută sau împiedică derularea programului etc.

Evaluarea finală are loc imediat sau după o anumită perioadă de la încheierea programului sau unei etape din program, dacă acesta este continuu, şi are drept scop stabilirea gradului de realizare a obiectivelor propuse.

Datele obţinute în urma evaluării sînt folosite pentru modificarea şi (sau) planificarea ulterioară a activităţilor în scopul obţinerii unor rezultate mai bune.

» ETAPELE PROCESULUI DE EVALUARE

Evaluarea este un proces care trece prin mai multe etape:

1. Stabilirea aspectelor care vor fi evaluate;
2. Identificarea metodelor şi sarcinilor de evaluare;
3. Colectarea şi analizarea informaţiei;
4. Comunicarea rezultatelor evaluării.

1. Stabilirea aspectelor care vor fi evaluate

Lucrurile care trebuie să fie evaluate sînt de obicei indicate expres în obiectivele stabilite. De aceea evaluarea trebuie să fie orientată spre obiectivele propuse.

Evaluarea se începe cu stabilirea faptului dacă a fost atins ceea ce se propunea în obiective.

După stabilirea faptelor ce trebuie evaluate, este nevoie să se determine

indicatorii care descriu acele caracteristici, performanțe sau cunoştințe pe care trebuie să le demonstreze participanții. Indicatorii reprezintă semnele care ajută la evaluare, sînt unitățile noastre de măsură (indicatorii se formulează în termeni măsurabili, e necesar să fie uşor de identificat, de colectat şi analizat). Elaborarea indicatorilor porneşte de la analizarea rezultatelor, a obiectivelor fixate. Pentru aceasta se determină tipul obiectivelor (cele ce țin de cunoştințe, competențe, atitudini) şi schimbarea care trebuie să intervină la atingerea obiectivelor (o stare de lucruri, situație, atitudine, comportament) etc.

În afară de lucrurile deduse direct din obiective, pot fi evaluate şi aşa momente ca părțile slabe şi forte ale programului, metodele de lucru, atmosfera de lucru, materialele folosite, performanța mediatorului etc.

2. Identificarea metodelor şi sarcinilor de evaluare

Înainte de a alege metoda prin care evaluați, este bine să stabiliți scopul evaluării, de ce fel de informație aveți nevoie, cînd aveți nevoie de această informație, ce resurse disponibile aveți. În funcție de răspunsul la aceste întrebări, alegeți metoda de evaluare. De exemplu, testul s-ar potrivi atunci cînd doriți o apreciere cantitativă, cînd nu aveți nevoie imediat de rezultate şi dispuneți de hîrtie, tehnică de copiat şi alte resurse necesare pentru efectuarea acestuia.

Este recomandabil să alegeți una sau două metode de evaluare pentru o activitate concretă. Folosiți cît mai multe tipuri de metode pentru diverse activități (ciclu de activități). După ce ați ales metoda, elaborați sarcinile de evaluare. Ulterior, în baza obiectivelor şi indicatorilor, puteți formula criterii de apreciere a gradului de atingere a obiectivului. De exemplu, dacă obiectivul a fost ca mediatorul să manifeste o poziție prietenoasă față de părți pe parcursul medierii, atunci gradul de atingere a obiectivului se va stabili conform prezenței indicatorilor (toți indicatorii sînt prezenți, mai puțini indicatori sînt prezenți etc.) şi frecvența acestora (întotdeauna /deseori /uneori /rareori /niciodată). În calitate de indicatori pot fi: menținerea contactului vizual, clarificarea situației, folosirea cuvintelor care denotă stimă şi, respectiv, excluderea cuvintelor care lezează demnitatea vreunei părți etc.

3. Colectarea şi analizarea informației

Această etapă constă în aplicarea metodei de evaluare şi colectarea informației. Trebuie să vă asigurați că participanții ştiu ce faceți (faptul că ei sînt supuşi evaluării şi după ce criterii vor fi evaluați) şi înțeleg procedura care este urmărită.

Informația poate fi colectată direct de coordonatorul adult, de un observator independent, de mediatori, elevi sau altcineva. O modalitate de colectare a informației este analizarea lucrărilor participanților, cum ar fi jurnalele, diferite materiale pregătite pentru activități etc.

După colectare, informația se analizează prin prisma obiectivelor, indicatorilor şi a criteriilor de evaluare. Informația poate fi prezentată sub formă de comentariu scurt, feed-back sau punctaj.

4. Comunicarea rezultatelor evaluării

Pentru a atinge scopurile propuse, rezultatele evaluării trebuie comunicate tuturor celor interesați.

Comunicarea rezultatelor poate fi sub formă de note, puncte sau procente. Vă recomandăm însă să folosiți permanent (fie în combinație, fie independent) ca şi modalitate de comunicare a rezultatelor lucrului unui mediator oferirea unui feed-back. Termenul feed-back se traduce din engleză ca o reacție inversă la ceva şi, în cazul nostru, este un comentariu al formatorului făcut în privința unui comportament, performanțe etc. ale persoanei instruite.

Oferirea unui feed-back este mai mult decît simpla informare a mediatorului despre prestanța lui. Nu este ușor să atenționezi pe cineva asupra deficiențelor, greşelilor pe care le face. Dacă feed-back-ul nu este făcut corect, poate provoca confuzie, autoapărare, ruşine. Un feed-back eficient trebuie să contribuie la reflectare şi autocorectare, fără să provoace ostilitate sau justificare. Feed-back-ul presupune respectarea unor forme şi a unor reguli, astfel ca să nu ofenseze şi să poată fi folosit cît mai constructiv în procesul de îmbunătățire a însuşitei.

În acest sens recomandăm:

1. Feed-back-ul trebuie să fie oferit cît mai curînd posibil.
2. Feed-back-ul trebuie să fie dorit de persoana căreia i se oferă, şi să nu fie impus.
3. Încercați să subliniați mai întîi părțile pozitive.
4. Analizați comportamentul, şi nu persoana.
5. Explicați ce anume evaluați.
6. Formulați comentariul cît mai specific. Evitați comentariile generale. Un mesaj de tipul „Un asemenea comportament în timpul medierii nu este acceptabil” nu este de folos dacă nu indicați concret ce nu este acceptabil.
7. Străduiți-vă, unde este posibil, să descrieți realitatea obiectivă în loc să evaluați. Astfel, în loc să spuneți „Mie nu îmi place/nu este de dorit un astfel de comportament”, indicați faptele: „De cînd ai început sesiunea de mediere, ai întrerupt de cinci ori părțile fără a fi vreo nevoie în asta. Cum crezi că se simt ele?”.
8. Nu uitați să încheiați pe o notă pozitivă, făcînd persoanele să se simtă apreciate.
9. Străduiți-vă să nu oferiți sfaturi „de-a gata”, dar să provocați persoana să învețe din ceea ce îi comunicați.

» METODE DE EVALUARE

Sînt mai multe metode de evaluare. Mai jos prezentăm unele care ar fi potrivite în cadrul unui program de mediere.

Testul

Testul de obicei se prezintă sub forma unui set de întrebări la care persoana trebuie să răspundă. Testul poate fi aplicat pentru evaluarea instruirii mediatorilor, altor elevi interesați de domeniul conflictelor. Întrebările cuprind materia care trebuia însușită pe parcursul instruirii. Deşi, tradițional, se consideră că testul se bazează pe cunoştințe, întrebările din test se pot referi şi la aptitudini (abilitatea de soluționare a problemelor, aplicarea informației etc.) şi la atitudini.

Străduiți-vă ca întrebările incluse în test să nu fie ambigue, neclare. Este de asemenea important ca testul să cuprindă ideile de bază şi cele mai importante concepte care au fost predate în cadrul instruirii.

Testele pot fi de mai multe tipuri:

- ➔ test cu mai multe variante de răspunsuri la întrebarea propusă;
- ➔ test cu variante de răspuns „adevărat – fals", „da – nu". Deoarece probabilitatea de ghicire la acest tip de test este foarte mare, puteți să inserați după fiecare întrebare două rînduri în care participantul să explice pe scurt de ce a ales un anume răspuns.

Demonstrarea

Demonstrarea constă în prezentarea abilității de a exercita o acțiune sau o serie de acțiuni legate de instruirea pe care au primit-o participanții. Înainte ca aceştia să demonstreze ceva pentru a fi evaluați, oferiți-le posibilitatea de a practica suficient.

Demonstrarea poate avea loc în condiții de simulare sau în cadrul îndeplinirii de facto a medierii.

Portofoliul

Portofoliul este o colecție de documente care reprezintă lucrul persoanei (mediator, coordonator adult etc.). Astfel, în portofoliu pot intra lucrări (teste, interviuri, documente, studii de caz efectuate, extrase din jurnalul personal etc.) şi alte produse care vorbesc despre activitatea persoanei (articole în presă, date statistice, feed-back-ul oferit de o persoană etc.). De obicei, însuşi posesorul este acela care decide ce să conțină portofoliul său, adică este lăsat să decidă singur care lucruri caracterizează cel mai bine evoluția lui profesională.

Portofoliul este o metodă care necesită o perioadă mai lungă de timp. Avantajele acestei metode sînt că portofoliul documentează progresul unei persoane şi dezvoltă capacitatea ei de autoevaluare.

Observarea

Observarea în timpul activităților este o metodă eficientă de a aprecia cum derulează lucrurile. Observarea neformală este foarte eficientă în evaluarea modului

de reacționare a persoanelor. Astfel, dacă vedeți că participanții au ochii ațintiți și strălucitori, acesta este un indicator că sînt interesați și provocați și, dimpotrivă, dacă ochii lor se închid sau sînt somnoroși, e clar că nu vă mai ascultă sau sînt plictisiți. De asemenea, în timpul instruirii puteți să notați comentariile, întrebările, limbajul non-verbal al participanților. Această informație vă poate oferi un suport pentru evaluarea participanților.

Observarea, însă, poate fi și mai structurată. Pentru aceasta puteți să creați o fișă de observare în care să includeți cîteva aspecte pe care ați dori să le evaluați (de exemplu, abilitatea de a rămîne politicos în situații de stres, claritatea analizei etc.). După cum a fost sugerat mai înainte, stabiliți nivelurile de performanță și indicatorii pentru fiecare nivel. În cadrul activităților folosiți această fișă pentru a observa, și mai apoi a evalua unul sau mai mulți participanți.

Observarea ar putea fi, în primul rînd, canalizată pe competențele, capacitățile mediatorilor, folosirea etapelor medierii etc. În cadrul modulului privind instruirea mediatorilor, la sfîrșitul secțiunii respective veți găsi un model al Fișei de observare.

Chestionarul de evaluare

Chestionarul constă dintr-un set de întrebări scrise la care cel chestionat răspunde tot în scris. Pentru a obține răspunsuri sincere, este recomandabil ca chestionarele să fie anonime. Dacă dispuneți de timp, o alternativă a chestionarului ar putea fi interviul. Intervievarea poate avea loc atît individual, cît și în grup. Este important ca în cadrul interviului să menționați despre faptul că veți păstra confidențialitatea răspunsurilor. În ambele cazuri trebuie să formulați întrebări scurte și relevante evaluării.

La sfîrșitul acestei secțiuni sînt ataşate unele întrebări de intervievare și modele de chestionare elaborate de echipa SIEDO în cadrul programului-pilot de mediere pe care puteți să le folosiți fie integral, fie adaptat pentru programa dvs.

Pentru evaluarea de lungă durată puteți folosi documentele (procese verbale, rapoarte de evaluare), datele statistice și de altă natură relevante pentru program. În compartimentul anexelor puteți găsi diferite formulare care vă vor ajuta să faceți acest lucru.

*Chestionar de evaluare inițială**

Dragă profesor / elev,

Răspunsurile la acest chestionar ne vor ajuta să evaluăm impactul programului de mediere care se va implementa în şcoala voastră. Pentru aceasta avem nevoie de răspunsuri sincere şi nu este necesar de semnat chestionarul.

Mulțumim pentru colaborare,
echipa de implementare

A **Bifează în dreptul categoriei /grupului din care faci parte:**

Sînt:

1 profesor.

2 elev în clasa a _____

B **În spațiul rezervat completează propozițiile de mai jos:**

1 Un conflict este ...

2 Soluții ale unui conflict pot fi

→
→
→

C **Foloseşte scala de mai jos pentru a indica cît de adevărată este fiecare afirmație pentru tine sau şcoala ta:**

Nu sînt de acord	Sînt parțial de acord	Sînt totalmente de acord
1	2	3

1 ____ A asculta oponentul nu este foarte important pentru soluționarea conflictelor

2 ____ A spune colegilor că le vei face un rău este cea mai uşoară cale să obții ce vrei de la ei

3 ____ A discuta starea lucrurilor este o cale mai eficientă în rezolvarea problemelor interpersonale decît a te bate

4 ____ Atunci cînd sînt în conflict cu cineva eu mă străduiesc să îl evit

5 ____ Atunci cînd sînt în conflict cu cineva nu întreprind nimic, sperînd că acesta se va aplana de la sine

* Acest chestionar este bine să fie aplicat la începutul programului de mediere şi la sfîrşitul lui sau după o perioadă asupra aceluiaşi grup de respondenți pentru a determina impactul programului de mediere.

6 ____ Conflictul este ca o bătălie cu un inamic în care trebuie să ieşi învingător

7 ____ Ştiu cum să rezolv conflictele în mod paşnic

8 ____ În conflicte pentru a găsi o soluție este necesar de a coopera cu oponentul

9 ____ Elevii din şcoală deseori folosesc ameninţări pentru a obține ceea ce vor

10 ____ Elevii se grupează pentru a face presiuni asupra celor cu care se află în conflict

11 ____ În şcoală nu există o procedură eficientă de soluționare a conflictelor

D **În întrebările de mai jos alege varianta care ți se pare că corespunde realității:**

1 În şcoala noastră

____ sînt foarte multe conflicte printre elevi

____ conflictele printre elevi sînt nici prea multe, nici prea puține

____ conflictele printre elevi se întîlnesc rar sau nu au loc defel

2 În şcoala noastră elevii tind să îşi soluționeze conflictele

____ singuri

____ prin intermediul altor persoane (profesori, părinți etc.)

Şcoala: _____ Data:_____

Întrebări pentru intervievare

1 Spuneți-mi cum vă simțiți în rolul de mediator?

2 Vă place să fiți mediator?

3 Cît de eficient credeți că ajutați colegii în soluționarea conflictelor pe care le au?

4 Care este lucrul cel mai dificil în aplicarea medierii /în ajutorarea colegilor să soluționeze conflictele?

5 Ați putea să relatați istorii de succes?

6 Ați aplicat abilitatea de mediator în afara şcolii?

7 Ați aplicat abilitatea de mediator în familie? /Care este părerea părinților? /Ați produs o schimbare în familie?

8 Dacă ați putea schimba ceva în derularea programului /în modul în care desfăşurați medierea, ce ar fi aceasta?

9 Ce s-ar putea face ca anul viitor programul să fie mai bun?

Chestionar pentru elevii mediatori 1

1 **Care este cel mai bun lucru (sau lucruri) în a fi mediator?**

2 **Care este cel mai rău lucru (sau lucruri) în a fi mediator?**

3 **Cîte conflicte ai încercat să soluționezi pînă acum în calitate de mediator? Cîte s-au încheiat cu un acord de împăcare a părților?**

4 **Cît de bine te-a pregătit să fii un mediator bun instruirea care ți-a fost oferită?**

☐ Foarte bine ☐ Bine ☐ Satisfăcător ☐ Nu prea bine ☐ Rău

5 **Ce schimbări s-ar putea face ca instruirea să fie mai bună?**

6 **Ai încercat să ajuți colegi aflați în conflict aplicînd cunoştințe sau deprinderi pe care le-ai obținut în urma instruirii? Dacă da, ce?**

7 **Cînd efectuezi medierea, îți aduci aminte de toate etapele medierii ca să treci prin ele? Dacă nu, pe care le uiți?**

8 **Îndeplineşti regulat raportul de mediere?**

☐ Da ☐ Nu prea ☐ Defel

9 **Dacă ai fi aici şi anul viitor, ai mai dori să fii mediator?**

☐ Da ☐ Nu sînt sigur ☐ Nu

Şcoala: _____ Data: _____

Chestionar pentru elevii mediatori 2

Stimate mediator,

Timp de 2 ani ai fost implicat în programul de mediere. Pentru o îmbunătățire în implementarea acesteia pe viitor este foarte importantă și opinia ta. Te rugăm să completezi chestionarul de mai jos.

Mulțumim anticipat pentru contribuție,
echipa de implementare

I **Încercuieşte nota corespunzătoare:**

1 - defel pînă la **5 - în măsura cea mai mare**

1 2 3 4 5 Sînt satisfăcut de participarea mea în programul de mediere

1 2 3 4 5 Sînt satisfăcut de activitatea colegilor mediatori în programul de mediere

1 2 3 4 5 Sînt mulțumit de colaborarea cu colegii mediatori

1 2 3 4 5 Profesorii au manifestat interes pentru mediere

1 2 3 4 5 Părinții, persoanele din afara şcolii au manifestat interes față de MŞ

1 2 3 4 5 Reprezentanții administrației şcolii au manifestat interes față de MŞ

1 2 3 4 5 Elevii mediatori sînt prezenți în diferite organe de conducere a şcolii

1 2 3 4 5 Medierea este un succes în şcoala mea

1 2 3 4 5 Sînt sigur că MŞ va continua în şcoala mea şi după finisarea proiectului.

1 2 3 4 5 **Sînt sigur că medierea se va implementa şi în alte şcoli**

1 2 3 4 5 **Elevii mediatori au stabilit relaţii de parteneriat cu administraţia şcolii în ce priveşte soluţionarea unor conflicte(dacă este posibil indică un număr concret)**

*** Dacă la ultima întrebare ai notat cu 1, treci direct la compartimentul II.**

1 2 3 4 5 **Se face informare reciprocă între elevii mediatori şi administraţia şcolii referitor la situaţia conflictelor în şcoală**

1 2 3 4 5 **Activităţile elevilor mediatori împreună cu administraţia şcolii se desfăşoară conform unui plan concret de activitate**

1 2 3 4 5 **Evaluăm şi ne autoevaluăm lucrul pe care îl facem în parteneriat cu administraţia şcolii**

1 2 3 4 5 **Reprezentanţii administraţiei şcolare sînt liberi, sinceri şi deschişi în cadrul acestui parteneriat**

1 2 3 4 5 **Reprezentanţii administraţiei şcolare sînt satisfăcuţi de acest parteneriat**

1 2 3 4 5 **Elevii sînt satisfăcuţi de parteneriatul dintre administraţia şcolii şi mediatori**

1 2 3 4 5 **Personal mă simt liber, sincer şi deschis în activităţile cu administraţia şcolii**

II Completează spaţiile respective / subliniază o variantă de răspuns:

Numărul cazurilor în care am prestat servicii de mediator colegilor din şcoală este:

☐ Nici unul ☐ Mai puţin de 5 ☐ 5 – 10 ☐ Mai mult de 10 ☐ ____

Din acestea, cazuri de succes sînt:

☐ Nici unul ☐ Mai puțin de 5 ☐ 5 – 10 ☐ Mai mult de 10 ☐ ____

Numărul cazurilor în care am prestat servicii de mediator la solicitarea administrației din școală este:

☐ Nici unul ☐ Mai puțin de 5 ☐ 5 – 10 ☐ Mai mult de 10 ☐ ____

În afara școlii am avut solicitări de a presta servicii de mediere:

☐ Nici unul ☐ 1 – 3 cazuri ☐ 4 – 7 cazuri ☐ **Mai mult de 10 cazuri**

Din acestea, cazuri de succes, care s-au încheiat cu un acord sînt:

☐ Nici unul ☐ Mai puțin de 5 ☐ 5 – 10 ☐ Mai mult de 10 ☐ ____

Grație activității mele de mediator am devenit:

În activitatea mea de mediator am întîlnit următoarele dificultăți:

Am încercat să depăşesc aceste dificultăţi prin:

Din experienţa mea de mediator am învăţat:

Unor mediatori începători le-aş recomanda următoarele:

Cariera de mediator va continua prin:

Şcoala: _____ Data: _____

Chestionar pentru reprezentanți din comunitate (părinți, vecini, rude etc.)

Stimate respondent,

Timp de 2 ani, în şcoala _____
a derulat programul de mediere. Pentru o îmbunătățire în implementarea acesteia pe viitor este foarte importantă şi opinia Dvs. Vă rugăm să completați chestionarul de mai jos.

Mulțumim anticipat pentru contribuție,
echipa de implementare

I **Încercuiți nota corespunzătoare:**

1 - defel pînă la **5 - în măsura cea mai mare**

1 2 3 4 5 Cunosc despre mediere *

*** Dacă la această întrebare ați notat cu 1, puteți să transmiteți deja chestionarul.**

1 2 3 4 5 Medierea este un lucru util în viața de fiecare zi

1 2 3 4 5 Sînt satisfăcut de implicarea elevilor în mediere

1 2 3 4 5 Am contribuit la promovarea medierii în afara şcolii

1 2 3 4 5 Sînt sigur că medierea va continua în şcoală, în societate

II **Completați spațiile respective / subliniați varianta potrivită:**

Am folosit / am apelat la serviciile unui mediator

☐ Niciodată ☐ 1 -3 ori ☐ 4 - 5 ori ☐ Mai mult de 10 ori

Am folosit elemente de mediere:

- ☐ În familie
- ☐ La locul de muncă
- ☐ Altundeva

Apreciez la un mediator următoarele:

În mediere consider un pericol / un aspect negativ următoarele lucruri:

Am observat la (*gândiți-vă la un nume concret / persoană concretă*) următoarele schimbări de cînd este implicat în mediere:

Medierea este un lucru necesar deoarece:

Medierea va continua în şcoală şi în comunitatea noastră deoarece:

Pentru ca medierea să continue, este nevoie ca:

Aş susține promovarea medierii prin următoarele acțiuni din partea mea:

Chestionar pentru elevii care nu au fost mediatori

Stimate elev,

Timp de 2 ani, în şcoala ta a derulat programul de mediere. Pentru o îmbunătăţire în implementarea acesteia pe viitor este foarte importantă şi opinia ta. Te rugăm să completezi chestionarul de mai jos.

Mulţumim anticipat pentru contribuţie,
echipa de implementare

I **Încercuieşte nota corespunzătoare:**

1 – defel pînă la **5 – în măsura cea mai mare**

1 2 3 4 5 Cunosc despre activitatea programului de **mediere***

*** Dacă la această întrebare ai notat cu 1, poţi să transmiţi deja chestionarul.**

1 2 3 4 5 Prefer medierea mai mult decît orice alte modalităţi de rezolvare a unui conflict

1 2 3 4 5 Sînt mulţumit de participarea mea în activităţile de mediere

1 2 3 4 5 Sînt satisfăcut de activitatea mediatorilor

1 2 3 4 5 Sînt satisfăcut de atitudinea faţă de mediere a colegilor care nu au fost mediatori

1 2 3 4 5 Părinţii mei cunosc despre mediere

1 2 3 4 5 Părinţii mei sînt mulţumiţi de programul de mediere

1 2 3 4 5 Profesorii au prezentat interes faţă de mediere

1 2 3 4 5 Sînt sigur că mediarea se va implementa şi în alte şcoli

II **Completează cu răspunsuri spațiile respective:**

1 **De cîte ori ai apelat la mediere? Subliniază varianta ce se potrivește.**

☐ Niciodată ☐ 1 -3 ori ☐ 4 - 5 ori ☐ Mai mult de 10 ori

2 **Unde ai folosit elemente din mediere?**

3 **Ce apreciezi la un mediator?**

4 **Ce schimbări ai observat la unii colegi de cînd sînt implicați în mediere?**

5 **Ce nu este bine în mediere?**

6 **De ce medierea este / nu este un lucru necesar?**

7 **Cu ce vei susține promovarea medierii?**

Școala: _____ Data: _____

Chestionar pentru profesorii care nu au fost în echipa de coordonatori

Stimate profesor,

Timp de 2 ani, în şcoala Dvs. a derulat programul de mediere. Pentru o îmbunătățire în implementarea acesteia pe viitor este foarte importantă şi opinia Dvs. Vă rugăm să completați chestionarul de mai jos.

Mulțumim anticipat pentru contribuție,
echipa de implementare

I **Încercuiți nota corespunzătoare:**

1 - defel pînă la **5 - în măsura cea mai mare**

1 2 3 4 5 Cunosc despre activitatea programului de mediere.*

*** Dacă la această întrebare ați notat cu 1, puteți să transmiteți deja chestionarul.**

1 2 3 4 5 **Sînt satisfăcut de activitățile derulate în cadrul programului de mediere**

1 2 3 4 5 **Am beneficiat de consultații / servicii în soluționarea conflictelor din partea colegilor din echipa de coordonatori în mediere**

1 2 3 4 5 **Sînt mulțumit de consultațiile oferite de colegii din echipa de coordonatori în mediere**

1 2 3 4 5 **Am contribuit la implementarea medierii în instituția noastră**

1 2 3 4 5 **Colegii profesori au manifestat interes pentru mediere**

1 2 3 4 5 **Persoane din afara şcolii au manifestat interes față de mediere**

1 2 3 4 5 **Cunosc despre unele activități de mediere a conflictelor desfăşurate în parteneriat dintre elevii mediatori şi administrația şcolii**

1 2 3 4 5 Acest parteneriat îmi facilitează activitatea în soluționarea conflictelor

1 2 3 4 5 Consider necesară medierea în şcoala noastră

1 2 3 4 5 Cred că medierea va continua în şcoala noastră

1 2 3 4 5 Sînt gata să contribui la continuarea medierii în şcoala noastră

1 2 3 4 5 Cred că medierea este necesară în societatea noastră

1 2 3 4 5 Cred că medierea va fi implementată în societatea noastră

1 2 3 4 5 Cred că medierea este necesară şi în alte şcoli

1 2 3 4 5 Cred că medierea se va implementa şi în alte şcoli

II Bifați / Completați spațiile respective:

1 La implementarea medierii am contribuit cu:

- ☐ Am recomandat elevilor să apeleze la mediatorii din şcoală
- ☐ Am participat la instruiri în mediere
- ☐ Am vorbit părinților despre mediere
- ☐ Altele...

2 Am folosit elemente de mediere

- ☐ În familie
- ☐ La locul de muncă
- ☐ În alte împrejurări

3 Am observat la elevii care s-au implicat în mediere următoarele schimbări:

4 **Am observat următoarele probleme în implementarea medierii:**

5 **Aceste probleme au fost cauzate de:**

6 **La susținerea** medierii **aş contribui cu:**

Şcoala: _____ Data: _____

Chestionar pentru profesorii coordonatori

Stimate profesor,

Timp de 2 ani ați fost implicat în programul de mediere. Pentru o îmbunătățire în implementarea acesteia pe viitor este foarte importantă şi opinia Dvs. Vă rugăm să completați chestionarul de mai jos.

Mulțumim anticipat pentru contribuție,
echipa de implementare

I **Încercuiți nota corespunzătoare:**

1 - defel pînă la **5 - în măsura cea mai mare**

1 2 3 4 5 Sînt satisfăcut de activitățile derulate în cadrul programului de mediere

1 2 3 4 5 Sînt pregătit să organizez de sine stătător un program de mediere

1 2 3 4 5 Am oferit consultații în mediere colegilor din şcoală şi din afara şcolii

1 2 3 4 5 Am contribuit la implementarea medierii în instituția noastră

1 2 3 4 5 Colegii profesori au manifestat interes pentru mediere

1 2 3 4 5 Persoane din afara şcolii au manifestat interes față de mediere

1 2 3 4 5 Reprezentanții administrației şcolii au manifestat interes față de mediere

1 2 3 4 5 Elevii mediatori sînt prezenți în diferite organe de conducere a şcolii

1 2 3 4 5 Parteneriatul între elevii mediatori şi administrația şcolii funcționează

1 2 3 4 5 **Reprezentanții administrației şcolare sînt satisfăcuți de acest parteneriat**

1 2 3 4 5 **Elevii sînt satisfăcuți de acest parteneriat**

1 2 3 4 5 **Am practicat evaluarea şi autoevaluarea în procesul de implementare a medierii**

1 2 3 4 5 **Am folosit diverse metode pentru motivarea altor persoane să participe în activități de mediere**

1 2 3 4 5 **Înregistrez şi analizez rezultatele implicării altor persoane în mediere**

1 2 3 4 5 **Ofer sugestii pentru diferite situații de folosire a medierii**

1 2 3 4 5 **Sînt satisfăcut de calitatea manualului de mediere**

1 2 3 4 5 **Pe parcursul folosirii manualului am făcut obiecții, sugestii, propuneri de îmbunătățire**

1 2 3 4 5 **Am folosit şi alte surse didactice în organizarea programului de mediere**

1 2 3 4 5 **Sînt sigur că medierea se va implementa şi în alte şcoli**

II **Completați spațiile respective:**

Am oferit consultații în mediere

☐ Nici una ☐ 1 – 4 consultații

☐ 5 – 10 consultații ☐ Mai mult de 10 consultații

Numărul persoanelor care au aplicat cele oferite în cadrul consultațiilor:

☐ Nici una ☐ 1 – 4 persoane

☐ 5 – 10 persoane ☐ Mai mult de 10 persoane

Am folosit medierea:

☐ În familie ☐ La locul de muncă

☐ În alte împrejurări

Apreciez la un mediator următoarele calități:

Am observat la *(gîndiți-vă la o persoană concretă)*_____ următoarele schimbări de cînd este implicat în mediere:

Medierea **este un lucru necesar deoarece:**

La implementarea /susținerea medierii am contribuit cu:

Voi susține promovarea medierii prin următoarele acțiuni din partea mea:

Şcoala: _____ Data:_____

Partea a II-a: Instruirea elevilor

Sugestii privind organizarea instruirii mediatorilor

În partea a II-a veți găsi activități în domeniul conflictelor atît pentru instruirea elevilor care vor deveni mediatori, cît şi pentru ceilalți elevi.

Programul de instruire a elevilor-mediatori este divizat, în acest manual, în opt module care presupun opt sesiuni. Fiecare sesiune durează, în mediu, trei ore. Modulele despre conflicte şi comunicare oferă mai multe activități decît îi sînt necesare profesorului, iar acesta este liber să le selecteze numai pe unele. Cît privește activitățile din celelalte module, este recomandabil să le desfășurați pe toate. Pe lîngă aceasta, vă încurajăm să fiți cît mai creativi şi să inventați activități care ar putea să îmbunătățească programul de instruire propus.

Primele şapte sesiuni constituie baza formării mediatorilor. În cadrul ultimei sesiuni, elevii urmează să practice abilitatea de mediere prin participarea la jocuri de rol.

Dacă este posibil, vă propunem ca fiecare sesiune s-o desfășurați nu mai rar decît o dată pe săptămînă, astfel durata instruirii fiind de opt săptămîni. Dacă aveți posibilitate şi credeți că este potrivit, puteți să divizați o sesiune în două sau să desfășurați două sesiuni în aceeaşi zi.

Sesiunile de instruire trebuie să fie conduse de cineva care are cunoştințe şi experiență în mediere.

În mod ideal sala pentru instruire trebuie să fie încăpătoare, iar elevii să fie aranjați într-un semicerc. Cel mai bine ar fi ca instruirea să fie efectuată de cel puțin doi adulți.

Veți observa că instruirea, aproape în întregime, este axată pe metode interactive. De aceea numărul optimal de elevi implicați într-o instruire ar trebui să fie între 15 şi 20 de persoane.

Un loc aparte în programa de instruire îl are jocul de rol. În situațiile cînd acesta este practicat, urmăriți dacă mediatorii încearcă să stabilească cine e vinovatul ca apoi să-l bombardeze cu întrebări şi să-l corecteze într-un fel, presîndu-l spre un acord care pare să fie favorabil lui. Comentați atare situații şi aduceți-le aminte despre faptul că ei trebuie să rămînă neutri.

Majoritatea scenariilor sau cazurilor oferite în manual pentru jocurile de rol sînt inventate. Vă sugerăm ca, pe parcursul implementării programului, să colectați situații reale care corespund mai mult culturii şcolii dvs. (de exemplu, puteți folosi situații care au fost întîlnite de către mediatori în anii precedenți) şi să le folosiți în loc de scenariile alcătuite.

Instruirea trebuie să fie organizată în aşa fel, încît să existe o perioadă scurtă între sfîrşitul instruirii şi începutul medierii. De altfel, elevii pot uita ceea ce au învățat şi avîntul de a participa ar putea să scadă.

Atunci cînd planificați instruirea, fiți atenți la momentul ca elevii să nu medieze înainte de perioada planificată. În cîteva şcoli-pilot unii elevi au încercat să facă aceasta după ce li s-a prezentat la general ce înseamnă medierea fără a mai aştepta instruirea propriu-zisă. Din dorința lor mare de a media, ei au crezut că se vor descurca şi fără a poseda instrumentele necesare. Este clar că vor fi nerăbdători să facă acest lucru, dar explicați-le că trebuie să se abțină, deoarece există cîteva riscuri: în primul rînd, ar putea să se descurajeze dacă nu le va reuşi, iar în al doilea rînd, prin acțiuni „neprofesioniste" ar putea discredita ideea medierii printre semenii lor.

Ținînd cont de faptul că pe parcursul instruirii sînt folosite metode interactive, vă sugerăm să prezentați materialul teoretic în cadrul activităților practice (de obicei la etapa debriefării activității), şi nu sub forma unor prelegeri. În acest sens, trebuie să vă pregătiți foarte bine anume în ceea ce priveşte debriefarea sau discutarea activității ce a avut loc.

Un set de întrebări foarte bun pentru discutarea unei activități oferă Sivasailam Thiagi. Thiagi recomandă, înainte de activitate, stabilirea cîtorva întrebări din şase domenii generale care urmează a stimula explorarea şi reflectarea. Autorul consideră că discuțiile pot cuprinde mai mult decît un şir de reacții scurte din partea elevilor şi, uneori, pot fi mai de durată decît însăşi activitatea.

1. Cum v-ați simțit pe parcursul activității? (Axați-vă pe mai multe componente ale activității pentru a dinamiza emoțiile elevilor.)
2. Ce s-a întîmplat pe parcursul activității? (Orientați atenția elevilor asupra punctelor majore ale activității şi propuneți-le să descrie cum au reacționat ei.)
3. Ce ați învățat? (Explorați semnificația şi înțelegerea diferitor aspecte ale activității.)
4. În ce fel aceasta are legătură cu alte momente din viața voastră? (Identificați alte situații „complicate" pe care şi le pot aminti elevii şi care ar genera reacții similare.)
5. Ce ar fi dacă...? (Propuneți elevilor să înainteze modificări sau posibile per-

spective care ar fi putut conduce la alte rezultate, explicînd şi argumentînd aceste ipoteze.)

6 Ce urmează? (Propuneţi elevilor să îşi imagineze cum ar reacţiona în viitor cînd se va întîmpla ceva similar sau cînd se vor afla în situaţii similare.)

Evident, aceste întrebări nu sînt nişte reguli care urmează a fi respectate întocmai. La pregătirea întrebărilor pentru discuţii trebuie luată în considerare multitudinea de factori care ar putea influenţa acest proces. Este important să ascultaţi atent răspunsurile pe care le primiţi şi să demonstraţi interes pentru ceea ce vă spun elevii. Aceasta vă oferă oportunităţi să puneţi alte întrebări care ar dezvolta conversaţia.

Discutarea şi reflectarea sînt componente vitale pentru succesul unei activităţi. Rezultatele unei activităţi au o legătură mică cu activitatea în sine, dar ele sînt dependente în mare măsură de discuţia care urmează.

O modalitate simplă pentru organizarea debriefingului este tehnica propoziţiilor neterminate. Propuneţi fiecărui elev să completeze o propoziţie care poate fi despre sentimente, despre sine sau colegi, despre proces etc., în funcţie de scopurile pe care le-aţi stabilit.

Exemple:

Cel mai interesant moment pentru mine a fost atunci cînd....

Cel mai plictisitor moment pentru mine a fost atunci cînd....

Cel mai dificil a fost să.....

Cel mai simplu a fost să.....

Ceea ce m-a surprins a fost....

Ceea ce ştiam că se va întîmpla a fost....

Sînt satisfăcut pentru că....

Dacă aş face activitatea din nou, atunci aş.....

Motivaţia mea a scăzut atunci cînd.....

Mi-a fost de ajutor faptul că.....

Ceea ce încep a învăţa este că.....

După discuţii trageţi unele concluzii şi evidenţiaţi cele mai importante învăţăminte; rezumaţi ideile principale şi etalaţi posibilitatea de folosire a materialelor în activitatea lor de mediatori.

Reveniţi la obiectivele sesiunii pentru a verifica dacă elevii înţeleg că acestea au fost atinse. În caz de succes, menţionaţi elevii pentru activismul lor, iar dacă nu au reuşit, încurajaţi-i. Dacă este cazul, faceţi o legătură între sesiunea prezentă şi cea următoare.

» Lucruri necesare în structurarea unei instruiri

De obicei, un training este compus din sesiuni prin care se realizează anumite obiective. Un training, însă, are şi alte elemente indispensabile.

La începutul oricărui training, înainte de a trece la instruirea propriu-zisă, este nevoie de organizarea aşa-zisei comunităţi de studiere. Participanţilor trebuie să li

se explice rolul formatorului şi rolul lor, să fie clarificate aşteptările pe care le au şi prezentate instrucţiunile de lucru.

Elevii trebuie să cunoască rolul primordial al formatorului (care, în cazul de faţă, sînt adulţii responsabili de program) – facilitarea învăţării elevilor prin organizarea conţinutului training-ului, oferirea de resurse, materiale informaţionale şi altui fel de susţinere. Pentru a valorifica prestanţa elevilor în stabilirea rolului formatorului, la începutul training-ului propuneţi-le să răspundă la întrebarea „În ce fel mi-ar fi cel mai mult de folos formatorul?"

Explicaţi, apoi, în ce constă rolul elevilor. Stabiliţi, în primul rînd, care ar trebui să fie atitudinea lor unul faţă de altul. Trebuie să participe în mod obligatoriu la orice activitate sau pot refuza dacă nu doresc? Este permis ca cineva să asiste, şi să nu se implice? În acest sens recomandăm formatorilor să încurajeze participarea tuturor.

O idee care trebuie să fie lansată clar este aceea că training-ul /seminarul este asemenea unui laborator în care toţi au venit să înveţe. De aceea, trebuie să fim toleranţi unii cu alţii şi orice lucru care ni se pare spus sau făcut de cineva greşit, trebuie privit ca o oportunitate de a învăţa, şi nu de a ataca.

Un element absolut necesar în cadrul oricărei instruiri este stabilirea regulilor de lucru. Cel mai bine este ca elevii înşişi să-ţi fixeze o listă de reguli, în aşa fel consimţind mai uşor să le îndeplinească decît în cazul cînd acestea sînt dictate de formator.

Mai jos propunem cîteva exemple de reguli:

➔ Fiecare are dreptul la opinie.

➔ Fiecare participant trebuie să dea dovadă de punctualitate.

➔ Nu trebuie acceptat un feed-back drept o ofensă.

➔ Fiecare spune ceea ce gîndeşte.

Înainte de a trece la sesiunile de instruire, clarificaţi care sînt aşteptările elevilor. Comentaţi-le şi explicaţi, în linii generale, cum vor fi realizate sau, dacă nu e posibil, de ce. Aceasta i-ar face pe elevi să simtă că iau parte activă la procesul de instruire şi să devină mai motivaţi. Aşteptările sau dorinţele lor pot fi elucidate în diferite moduri. De exemplu, în loc de a-i întreba direct care le sînt aşteptările, puteţi să le oferiţi propoziţii pe care trebuie să le completeze (Ceea ce sper să se întîmple pe parcursul acestei instruiri /ceea ce mă tem că se va întîmpla pe parcursul acestei instruiri; Un lucru pe care aş vrea să-l iau de la acest training /un lucru pe care pot să-l ofer pe parcursul training-ului etc.).

Un alt lucru pe care îl recomandăm să-l faceţi înainte de a începe instruirea este să explicaţi elevilor structura training-ului şi agenda de lucru. Puteţi prezenta agenda de lucru fie atunci cînd comentaţi aşteptările elevilor, fie aparte. Precizaţi în ce mod se vor organiza sesiunile, care vor fi subiectele studiate şi cît timp se va rezerva pentru fiecare. Aceasta îi va pregăti psihologic pentru instruirea ce va avea loc. În ceea ce priveşte agenda, străduiţi-vă ca aceasta să fie cît mai flexibilă, deoarece unele activităţi ar putea să ia mai mult timp decît planificaţi, altele – mai puţin. Fiţi gata la astfel de surprize pentru a nu ajunge în situaţii de a grăbi elevii sau a-i opri (desigur, dacă activitatea este relevantă şi rezultativă) numai pentru simplul motiv că nu aveţi suficient timp. Includeţi în agendă cel puţin două pauze pe zi de 15 – 30 de minute.

Dacă la începutul instruirii oferiţi elevilor o mapă cu materiale, este bine să

lămuriți ce materiale au și unde, cînd și cum le pot folosi. În afară de aceasta, este bine să le explicați orice alt lucru de care ar avea nevoie să cunoască: unde vor avea loc pauzele, unde este WC-ul (în cazul cînd nu faceți instruirea în școală) etc.

Nu pregetați să faceți, la sfîrșitul fiecărei zile, evaluarea. În general, puteți propune elevilor să reflecteze în scris ce a fost bine /util, ce nu le-a plăcut sau consideră că a fost inutil și ce sugestii au pentru viitoarele training-uri. La începutul zilei următoare oferiți-le feed-back în ceea ce privește evaluarea pe care au făcut-o.

Străduiți-vă să faceți încheierea instruirii cît mai eficientă. Includeți elemente de genul:

1. Ce am învățat.
2. Ce fac cu ceea ce am învățat.
3. Mulțumiri (și despărțirea).

1. Ce am învățat

În cadrul acestei părți rezumați ceea ce a fost învățat. Treceți peste agenda training-ului și stabiliți ce ați reușit și ce nu; identificați în ce măsură instruirea a satisfăcut așteptările elevilor. Aceste idei le puteți realiza împărțind elevii în grupuri. Fiecare grup va avea sarcina să întocmească cîte un poster în care să indice prin desene, imagini, simboluri, ceea ce au învățat. La fel, puteți să folosiți orice alte idei care sînt relevante pentru această etapă. De exemplu, puteți ruga ca fiecare să reflecteze și să-și facă notițe despre succesele training-ului, după care să le împărtășească în perechi, grupuri mici sau grupului reunit etc.

2. Ce fac cu ceea ce am învățat

Acesta este momentul cînd elevii întocmesc planuri de acțiune individuale sau contracte individuale în care își asumă obligația de a aplica ceea ce au învățat, detaliază modalitatea și termenele de aplicare.

3. Mulțumiri (și despărțirea)

Mulțumiți elevilor pentru că au fost activi (sau pentru alte lucruri bune pe care puteți să le menționați). Arătați-le cît de mult apreciați efortul depus. În acest sens, dacă este posibil (uneori poate fi și obligatoriu), oferiți-le un certificat. Apoi despărțiți-vă.

» Gestionarea timpului în cadrul instruirii

S-ar putea întîmpla ca, în urma analizei necesităților elevilor și formulării obiectivelor, să ajungeți la concluzia că timpul pe care îl aveți pentru instruire nu este suficient. În asemenea caz va apare tentația de a încerca să comprimați obiectivele formulate în agenda training-ului cu gîndul că, poate, veți reuși să le realizați. Aceasta ar putea duce însă la rezultate neașteptate. Pe lîngă toate, fiind copleșiți de prea multe lucruri, (planul este înfăptuit numai pe jumătate; nu există un sentiment de realizare, a apărut asemenea sentimente precum frustrarea, confuzia etc.), s-ar putea să fiți încercat de dorința de a refuza să mai continuați.

Pentru a evita aceste lucruri, este nevoie de o gestionare eficientă a timpului pe care îl aveți în cadrul fiecărei instruiri.

Vom expune mai jos cîțiva factori de care trebuie să țineți cont.

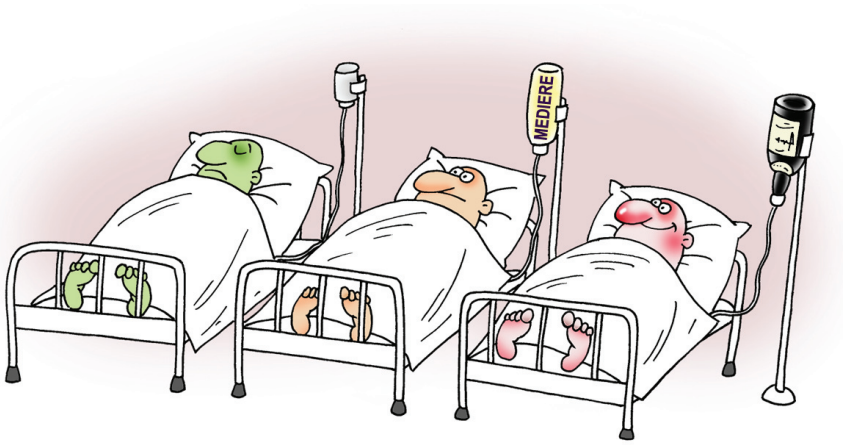
Gestionarea reușită a timpului presupune o planificare și rezervare suficientă de timp pentru fiecare activitate și, implicit, cere ca în agenda unui training să fie incluse activitățile cele mai importante.

Există cîteva reguli care, dacă sînt respectate, pot mări „randamentul" muncii elevilor și, respectiv, pot crește numărul de subiecte care poate fi examinat într-un timp anumit. Astfel, la planificarea seminarului țineți cont de cîteva aspecte:

➔ Folosiți regula formulată de Vilfredo Paretto care spune că 80% din rezultate se obțin cu 20% de efort. Stabiliți care sînt cele mai importante lucruri și încercați să vă concentrați mai întîi efortul asupra lor.

➔ Fiecare din noi are perioade ale zilei cînd este mai eficient. De obicei însă în prima parte a zilei elevii sînt mai receptivi și cu un potențial de lucru mai mare. De aceea, dacă seminarul durează toată ziua, planificați cele mai „obositoare" activități (prelegerile etc.) pentru prima jumătate. În general, este bine să se conducă de regula că cele mai dificile teme, discipline se studiază primele. Secționați instruirea în așa fel, încît materialul să fie studiat în blocuri despărțite de pauze. Astfel, atît pentru prima jumătate a zilei, cît și pentru cea de-a doua puteți planifica cîte două ședințe, despărțite de pauze.

➔ Asigurați-vă că mediul este propice activităților pe care le realizați în timp și că aveți toate lucrurile necesare la îndemînă. Permiteți-le elevilor să-și ocupe cea mai convenabilă poziție și să se organizeze așa cum cred ei că vor fi mai eficienți. Străduiți-vă ca și atmosfera din sala de studii să nu fie perturbată de zgomotele din stradă, telefoane, circulația unor persoane străine etc.



➔ Un lucru important în gestionarea timpului este începerea sesiunilor strict la ora convenită. Pentru a evita întîrzierile, pe de o parte, amintiți sistematic elevilor despre necesitatea de a se prezenta la timp pentru a avea posibilitatea să plece la timp la întreruperi. Pe de altă parte, începeți totdeauna ședințele la ora fixată chiar dacă nu sînt prezenți toți. Aceasta înseamnă că formatorul trebuie să rămînă punctual chiar dacă unii își vor permite totuși să compromită sistemul de organizare.

Un alt pericol constă în faptul că, deși ați planificat bine sesiunile, puteți depăși

timpul rezervat (unele sesiuni durează mai mult decît ați planificat). Pentru ca să înlăturați acest risc, țineți cont de următoarele:

- ➔ Organizați elevii în așa fel, încît să termine sarcinile în timpul acordat. Atunci cînd rămîn cîteva minute pînă la sfîrșitul exercițiului, anunțați despre aceasta. Străduiți-vă să nu le faceți avize neașteptate de tipul „timpul a expirat, trecem la prezentări". Chiar dacă, de multe ori, grupurile nu vor fi gata să facă o prezentare iar timpul pentru exercițiu s-a sfîrșit, fiți flexibili și acordați-le timp suplimentar. Indiferent de limitele pe care le aveți, nu treceți la următoarea activitate dacă elevii nu au însușit-o pe prima. Puteți negocia cu grupul care vedeți că are mai mult de lucru, întrebați de cîte minute mai are nevoie, apoi anunțați și pe celelalte grupuri cît timp li se mai acordă. Dar aceasta nu înseamnă că veți proceda la fel de fiecare dată. În loc să le oferiți timp, explicați-le (cînd este cazul) că nu este nevoie să se împotmolească din cauza unui anume detaliu care este mai puțin însemnat. Și, fiindcă nu se vor încadra în program, îndemnați-i să treacă la altă etapă sau activitate.
- ➔ Nu comentați tot ce au făcut sau au prezentat elevii (postere, liste etc.). Limitați-vă doar la lucrurile sau produsele pe care le considerați importante și relevante instruirii. Cu toate acestea, menționați fiecare lucrare prezentată.
- ➔ În timpul instruirii folosiți orice mijloc prin care s-ar putea economisi timp pentru a atinge rezultatele preconizate. De exemplu, puteți folosi o listă de sfaturi-gata pentru intervievare, fără a mai încerca s-o creați pe loc cu elevii, dacă, desigur, aceasta nu este prevăzut în planul dvs.
- ➔ Pentru îndeplinirea unor sarcini, împărțiți grupurile în așa fel, ca elevii să se completeze reciproc și să ajungă la rezultat cît mai repede posibil. (Nu uitați de stilurile de învățare și cum acestea pot împiedica lucrul în grup.)
- ➔ Învățați să prețuiți și să economisiți timpul. În măsura posibilității, pregătiți tot felul de materiale scrise înainte de seminar. De asemenea, puteți să implicați elevii să vă ajute la diferite sarcini pe parcursul seminarului (să scrie o listă în urma asaltului de idei etc.).
- ➔ Străduiți-vă să aveți la îndemînă un ceas ca să verificați timpul. Pentru a nu oferi posibilități de interpretări greșite din partea elevilor (vă grăbiți, nu ascultați etc.), este bine ca să aveți un ceas de perete sau să puneți ceasul dvs. pe masă, astfel ca elevii să nu observe că-l urmăriți.

O gestionare eficientă a timpului presupune nu numai soluționarea situațiilor cînd elevii nu reușesc să facă ceea ce este planificat în timpul prestabilit. Fiți gata să vă confruntați cu situații cînd unele grupuri (sau elevi) termină înaintea altora. De aici reiese necesitatea să aveți tot timpul o sarcină în rezervă, preferabil. Una relevantă celei îndeplinite adineaori. Nu este de dorit să oferiți grupurilor timp liber dacă au terminat mai devreme. (Unele persoane, dorind să aibă timp liber, intenționat grăbesc îndeplinirea sarcinii.) Aceasta influențează negativ atît grupurile care nu și-au finisat sarcina, cît și calitatea lucrului.

Program model de instruire a elevilor în domeniul soluționării conflictelor

Pentru asigurarea reuşitei programului de mediere este necesar ca toți elevii să treacă prin instruire şi să aibă posibilitatea de a fi mediatori (de exemplu, folosind, pe parcursul anului şcolar, un sistem de rotație). Înțelegem că pare dificil să reuşiți să instruiți toți elevii din şcoală pentru a fi mediatori. Însă pentru ca medierea să decurgă bine, cunoştințe de bază în domeniul soluționării conflictelor trebuie să le aibă şi elevii care vor fi părți la conflicte. Asemenea cunoştințe i-ar ajuta să aibă o poziție cooperantă şi constructivă în cadrul medierii. Din aceste considerente vă recomandăm să organizați instruiri cu toți elevii, folosind, ca reper, activitățile de mai jos şi altele pe care le aveți, inclusiv pe cele din secțiunea despre conflicte din cadrul instruirii pentru mediatori.

Un model de implicare a tuturor copiilor in instruirea privind conflictele poate servi programul adoptat la liceul „Spiru Haret". Acolo coordonatorii adulți au elaborat proiecte de lecții pentru diriginți pe care aceştia din urmă le-au folosit în cadrul orelor de dirigenție. În aşa fel s-a asigurat că, în primul rînd, toți elevii au primit aceeaşi instruire şi, în al doilea rînd, că profesorii au fost implicați şi ei în programul de mediere fără a li se cere mari eforturi suplimentare.

Activitatea „Pătratele cooperării"

Elevii vor - a conştientiza importanța cooperării în procesul de rezolvare a problemelor şi înlăturării obstacolelor care pot împiedica cooperarea.

Desfăşurare

1 Înainte de începerea activității, pregătiți cîte un set de pătrate (tăiate conform schemei) pentru fiecare echipă alcătuită din cinci persoane. Grupați părțile de pătrate conform literelor A, B, C, D şi E şi prindeți-le cu clame sau puneți-le în plicuri marcate cu literele respective.

2 Împărțiți participanții în grupuri a cîte cinci persoane şi rugați-i să stea în jurul unei mese (dacă e posibil).

3 Repartizați fiecărui grup cîte un set de plicuri, iar fiecărui membru al grupului – cîte un plic marcat cu una din literele A, B, C, D sau E şi dați-le următoarele instrucțiuni:

„Sarcina voastră este să obțineți cinci pătrate de dimensiuni egale. Sînt două reguli pe care trebuie să le respectați:

1. *Nu aveți voie să comunicați unul cu celălalt nici verbal, nici non-verbal;*
2. *Nu aveți dreptul să dați sau să luați figuri în mod direct. Puteți doar să puneți figura de care nu aveți nevoie la mijlocul mesei şi să luați figuri tot de acolo."*

Nu le sugerați în nici un fel participanților să coopereze între ei pentru a îndeplini sarcina. Permiteți-le să descopere de sine stătător că cooperarea este necesară.

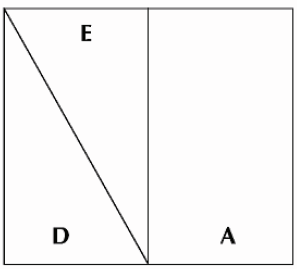
4 Odată ce toți participanții au înțeles regulile, lucrul începe. Opriți activitatea cînd majoritatea grupurilor au format pătratele.

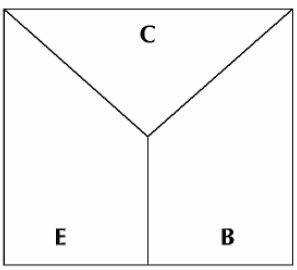
Debriefare

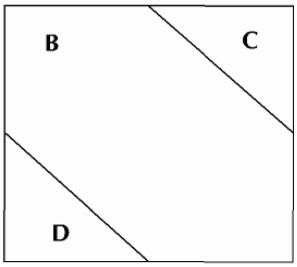
Discutați următoarele întrebări în grupul mare:

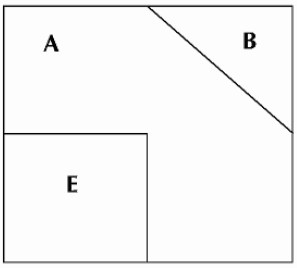
- ➔ Cum ați început să rezolvați problema?
- ➔ V-ați schimbat tactica pe parcurs? Cum?
- ➔ Cum vă simțeați cînd inițial nu puteați reface pătratele?
- ➔ Ce v-a făcut să vă dați seama că este necesar să cooperați?
- ➔ Ce roluri au adoptat membrii grupului în timpul desfășurării activității?
- ➔ Cît de bine credeți că a cooperat grupul vostru?

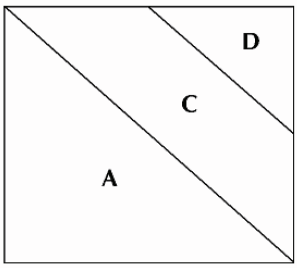
Fișa *PĂTRATELE COOPERĂRII*











Pentru scopurile urmărite în acest modul orientați elevii spre următoarele concluzii:

În multe conflicte problema este că elevii au poziții la care nu vor să renunțe. Ei cred că într-un conflict oamenii trebuie să concureze. În asemenea condiții numaidecît unul trebuie să piardă. De cele mai multe ori păgubesc ambele părți. Unica posibilitate de urmat este adoptarea unei atitudini de cooperare. În urma cooperării cîştigă ambele părți.

Activitatea „Poziții versus interese”

Două surori se certau din cauza unicei portocale care se afla în frigider. Fiecare din ele spunea că are nevoie de întreaga portocală. Tatăl lor, supărat de cearta care avea loc, a intrat în bucătărie şi, după o scurtă discuție, surorile au rămas satisfăcute deoarece fiecare din ele a obținut ceea ce şi-a dorit.

Ce credeți că a făcut tatăl de a reuşit să împartă portocala în aşa fel, încît fiecare să primească ceea ce şi-a dorit?

După ce discutați cu elevii răspunsurile lor, spuneți-le restul istoriei: tata nu s-a limitat la ceea ce vroiau fetele, dar le-a întrebat pentru ce anume vor ele o portocală întreagă. Prima a spus că ea vrea să facă un cocktail pentru care are nevoie de sucul unei portocale. Cea de-a doua a spus că ea ar vrea să facă un chec şi, pentru aceasta, are nevoie de coaja unei portocale. Auzind aceasta, tatăl a cojit portocala şi a dat uneia miezul, iar celeilalte – coaja.

- ➔ Ce spunea prima soră că vrea?
- ➔ De ce avea nevoie ea cu adevărat?
- ➔ Ce spunea a doua soră că vrea?
- ➔ De ce avea nevoie ea cu adevărat?
- ➔ Cum ar fi putut surorile să rezolve conflictul fără intervenția tatălui?

Momente teoretice

Explicați elevilor că deseori în conflicte părțile se limitează doar la enunțarea *pozițiilor* lor, adică la ceea ce vor. De obicei este greu de rezolvat asemenea conflicte, deoarece nici una din părți, din mai multe motive (mîndrie, necesitate), nu este dispusă să renunțe la poziția sa. În afară de aceasta, ca şi în cazul de mai sus, nu întotdeauna este posibil de satisfăcut în acelaşi timp pozițiile ambelor părți.

Multe din conflicte ar putea fi soluționate uşor, fără ca vreo parte să sufere sau să cedeze, dacă, în locul enunțării pozițiilor, s-ar merge la explorarea motivelor pentru care o parte vrea un lucru sau altul, cu alte cuvinte dacă s-ar stabili care este *interesul* fiecăruia.

Rugați elevii ca fiecare să se gîndească la un conflict în care au fost exprimate anumite poziții și să identifice care erau interesele părților. Discutați dacă pozițiile și interesele au fost identificate corect.

Activitatea „Asemănarea obiectelor”

După ce, într-un oarecare conflict, au fost descoperite interesele fiecărei părți, trebuie găsite interesele comune pentru a-l rezolva. De exemplu, ambele persoane ar putea dori să păstreze prietenia între ele sau ar fi interesate să fie sigure că partea opusă o respectă.

Pentru a arăta elevilor că în majoritatea conflictelor pot fi găsite interese comune, rugați-i să scrie pe o foaie de hîrtie denumirea unui obiect. Amestecați toate foițele, apoi vor fi extrase toate, una cîte una. În cerc fiecare elev trebuie să numească obiectul pe care l-a scris și să facă o asemănare cu cel care i-a căzut prin tragere. De exemplu, dacă a scris „computer” și i-a căzut cuvîntul „tren” poate spune că ambele obiecte pot fi folosite pentru trimiterea scrisorilor (e-mail și, respectiv, scrisoare în plic).

De multe ori părțile în conflict par a avea poziții diferite, care nu au nimic în comun, ca și în cazul obiectelor de mai sus. Dacă am face o analogie, ce ar demonstra exercițiul de mai sus? (Chiar dacă în aparență părțile au interese diferite, cu un pic de creativitate pot fi găsite unele interese comune.)

➔ De ce este nevoie pentru părțile în conflict să găsească asemănări între ele și interesele lor?

(De multe ori, aflați în conflict, oamenii cred că au puncte de vedere atît de diferite, încît nu vor fi în stare să-l soluționeze. De aceea, este nevoie (ca și în exercițiul de mai sus în care se căutau similitudini între obiecte) de găsit interese care ar fi comune pentru fiecare parte și de încercat soluționarea conflictului pe baza lor.)

Afișați în fiecare clasă următorul poster și discutați cu elevii regulile de soluționare a conflictelor înscrise acolo:

Pentru o soluționare reușită a conflictelor este nevoie de:

➔ A discuta despre problemă, și nu despre persoană

➔ A povesti despre fapte și interese fără a învinovăți

➔ A-ți asuma responsabilitatea pentru ceea ce s-a întîmplat

➔ A încerca să înțelegi poziția celeilalte părți

➔ A discuta ceea ce poate fi făcut, nu ceea ce nu poate fi făcut

Conflictele

După cum am menționat anterior, medierea este un instrument de soluționare a conflictelor. Pentru a putea aplica corect acest instrument și, respectiv, a deveni buni mediatori, elevii trebuie să manifeste acele abilități și atitudini care îi vor ajuta să înțeleagă și să confrunte conflictele cît mai constructiv. Din această perspectivă, medierea nu trebuie privită ca un scop în sine, ci ca un instrument de soluționare a conflictelor.

În linii foarte generale, această secțiune își propune să abordeze problemele de mai sus.

Înainte de a trece la activitățile practice, ar trebui să se țină cont de următoarele momente:

➔ Conflictele sînt o parte firească și inevitabilă a vieții sociale. Soluționarea conflictelor prin intermediul medierii nu înseamnă automat și eliminarea acestora.

➔ La noi în societate, cu părere de rău, s-a încetățenit ideea precum că conflictele sînt rezolvate pornind de la ideea că cel mai mare este și cel drept. Copiii trebuie să înțeleagă că, pe de o parte, în soluționarea conflictelor nu întotdeauna cei mai tari sau puternici obțin cîștigul, iar, pe de altă parte – că anume aceștia de cele mai multe ori doresc să soluționeze un conflict pe alte căi decît pe cele care implică puterea.

➔ Conflictul este de multe ori nu o forță destructivă, ci una care poate duce la progres sau îmbunătățirea unor situații din viață. De aceea, fiecare trebuie să fie pregătit să confrunte constructiv conflictele sale și să transforme potențialul negativ în unul pozitiv. Înțelegînd că conflictul poate fi folosit pentru binele nostru, și nu împotriva noastră, se deschide o nouă perspectivă. În așa fel, un mod sănătos de a trata conflictele este de a nu le evita, ci a le confrunta.

➔ Soluționarea conflictelor de multe ori este influențată de modul în care o persoană a văzut anterior că acestea se pot soluționa. Cum au fost abordate și soluționate conflictele în familie, în școală? Cum abordăm și soluționăm noi conflictele? Probabil între aceste două întrebări se poate observa o relație directă. De aceea este important pentru mediatori să cunoască cum reacționează ei înșiși la conflict și să încerce să corijeze sau să evite acele momente care ar putea influența negativ medierea.

➔ Conflictele nesoluționate aduc multe emoții negative. De aceea este necesar ca orice conflict să fie rezolvat. O condiție este ca părțile să dorească acest lucru, iar alta este ca ele să posede un set de cunoștințe și abilități în acest scop.

➔ Și ultimul moment însemnat este că, oricît de uimitoare ar fi tehnicile aplicate în cadrul medierii, nu toate conflictele pot fi supuse soluționării prin intermediul medierii.

Jocul cu mingea „Ce este conflictul?”

Desfășurare:

1 Aranjați copiii în formă de cerc și rugați-i să transmită o minge de la unul la altul, pronunțînd un cuvînt sau o îmbinare de cuvinte care s-ar asocia, în mintea lor, cu termenul conflict. Atenționați-i că mingea trebuie să treacă pe la fiecare jucător doar o singură dată pînă cînd va ajunge la primul.

2 În timp ce elevii aruncă mingea, scrieți cuvintele pe care ei le spun.

3 După aceasta încercați împreună să le analizați. De obicei, majoritatea din aceste cuvinte au conotație negativă. Cu toate acestea pot fi întîlnite și cuvinte care au o încărcătură pozitivă sau neutră (de ex., conflict – progres, oportunitate de a învăța).

Întrebați elevii:

➔ Ce fel de lucruri au apărut cel mai des în cuvintele voastre?
➔ Ce ați observat? Între cine? Ce?
➔ Care din cuvinte au o conotație negativă /pozitivă?
➔ Cum văd cei mai mulți dintre noi conflictele: ca pe ceva pozitiv sau negativ? De ce?
➔ Sînt conflictele totdeauna ceva negativ?

Scopul activității este de a-i aduce pe elevi la ideea că nu întotdeauna conflictul este ceva negativ; el este și un fenomen necesar, cîteodată soldîndu-se cu rezultate satisfăcătoare pentru toți cei implicați. (Un exemplu adecvat pentru aceasta poate fi exercițiul cu tragerea funiei.)

Tragerea funiei

Această activitate poate fi folosită ca un energizant și, totodată, ca o introducere pentru ideea de soluționare creativă a conflictelor.

Desfășurare:

1 Rugați elevii să se împartă la întîmplare cîte doi. Fiecare să se poziționeze unul în fața altuia și să tragă o linie ce îi va despărți, apucîndu-se de capătul unei funii (dacă nu sînt funii, se pot apuca de mîna dreaptă sau stîngă).

2 Explicați-le că sarcina lor va fi ca, în decurs de o minută, să tragă de o funie sau de mîna partenerului astfel forțîndu-l să treacă de cît mai multe ori peste linia ce îi desparte. Primilor 3 câștigători le puteți da cîte un premiu (de exemplu, cinci mere pentru primul clasat, trei pentru al doilea și două pentru al treilea).

3 Atenționați-i că vor avea doar un minut la dispoziție pentru tragerea partenerului, dar, pînă a începe, acordați-le încă unul pentru pregătirile necesare.

Debriefare:

La început rugați elevii să explice în cuvinte proprii ce s-a întîmplat. S-ar putea să aveți situații cînd unii copii pur și simplu au refuzat să mai lupte cînd au văzut că partenerul lor e cu mult mai puternic decît ei etc.

Determinați-i să vă împărtășească cum s-au simțit emoțional.

Introduceți ideile despre soluționarea conflictelor în stil de *cîștig-pierdere* și *cîștig-cîștig*. În cazul cînd cel mai puternic îl trăgea pe cel mai slab de fiecare dată, acesta din urmă pierdea, iar primul cîștiga. În cazul cînd elevii erau egali ca forță și

nu reuşeau să se tragă unul pe altul, rezultatul lor este mai rău chiar decît *pierdere-pierdere*, deoarece nici unul nu a îndeplinit condiţia pentru a obţine premiul.

Explicaţi-le că, de multe ori, aşa se întîmplă şi cu soluţionarea conflictelor. Cu toate acestea, este posibil ca soluţia să fie şi de tipul *cîştig-cîştig*. Dacă o astfel de soluţie nu a fost „oferită" de nimeni, atunci puteţi să le-o sugeraţi: în minutul pe care l-au avut elevii înainte de a începe exerciţiul, aceştia ar fi putut să se înţeleagă să se lase traşi unul de altul, pe rînd, astfel fiecare acumulînd cel mai mare număr posibil de puncte, lucru care le-ar fi garantat obţinerea premiului de către ambii sau, în cazul în care unul avea să cedeze, asigurîndu-i victoria celuilalt, premiul urma să fie împărţit.

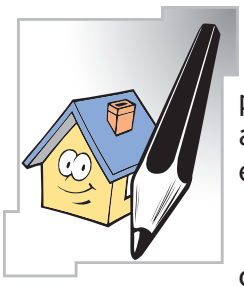
Concluzia la care vor ajunge elevii în urma exerciţiului este că soluţionarea conflictelor trebuie privită ca lupta pentru găsirea unei soluţii care să satisfacă ambele părţi implicare, şi nu lupta pentru câştig. Din această perspectivă trebuie să privim partea opusă într-un conflict nu ca pe un adversar, ci ca pe un partener cu care trebuie de căutat soluţii de tipul *cîştig-cîştig*, soluţie care, deşi nu este în stare să satisfacă toate dorinţele părţilor, le poate satisface necesităţile lor.

Ca variantă pentru acest exerciţiu puteţi alege armwrestling-ul în loc de tragerea de mîini.

» Analiza conflictului

De obicei, conflictul implică probleme, poziţii, sentimente. De exemplu, în conflictul cu portocala din secţiunea precedentă, poziţia tuturor elevilor era că fiecare soră dorea să aibă portocala, pe cînd interesele erau altele. Ele însă aveau doar o singură portocală. Fiecare era frustrată, nemulţumită şi chiar furioasă de situaţia creată. Pentru a descoperi aceste lucruri, rugaţi elevii să vă povestească despre un conflict şi încercaţi să identificaţi împreună aceste momente.

Gîndiţi-vă la un conflict pe care l-aţi observat sau trăit recent:
➔ Despre ce a fost conflictul?
➔ Care au fost părţile direct interesate de soluţionarea conflictului?
➔ Cum s-au simţit persoanele implicate?
➔ Ce dorea fiecare parte să obţină?
➔ Ce trebuia schimbat pentru a soluţiona conflictul?
➔ S-a schimbat acest lucru? Dacă da, ce anume şi cum? Dacă nu, de ce?
➔ Cum a fost rezolvat conflictul?
➔ Era vreo altă cale de a-l soluţiona?
➔ Exista vreo soluţie ce ar fi satisfăcut toate părţile afectate?



» TEMA PENTRU ACASĂ

Rugaţi elevii ca, pînă la următoarea întîlnire, să îşi facă o agendă personală în care să includă toate conflictele pe care le-au observat în această perioadă. Rugaţi-i ca, în dreptul fiecărui conflict să scrie cine era implicat în conflict, în ce a constat acesta şi de ce a apărut.

De exemplu:

1. Conflict între doi colegi de clasă. Conflictul a constat dintr-o ceartă verbală care a apărut din cauza faptului că unul dintre colegi l-a poreclit pe celălalt. Ultimul l-a poreclit şi el, la rîndul său.

Inițiere în mediere

Treceți în revistă ceea ce a fost învățat la sesiunea trecută. Puteți întreba:

➔ Ce este conflictul?
➔ Ce înseamnă a trece printr-un conflict?
➔ Care ar fi unele modalități de soluționare a unui conflict? Etc.
➔ De asemenea, rugați-i ca fiecare să descrie, din tema de acasă, cîte un conflict pe care l-a observat.

Întrebați elevii

a Care ar fi unele modalitățile de soluționare a unui conflict?

b Cine știe că medierea este un mijloc de soluționare a unui conflict?

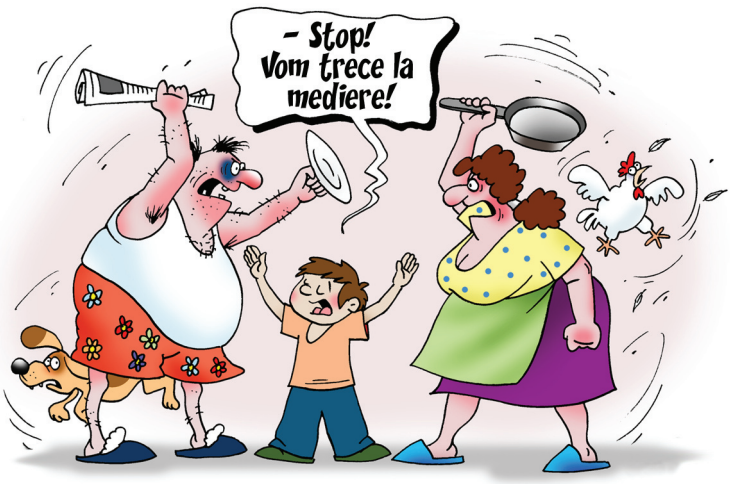
Explicați că mediatorul este o persoană care beneficiază de o instruire specială pentru a ajuta două persoane aflate în conflict să-şi soluționeze cazul. Procesul prin care mediatorul face aceasta se numește mediere.

Folosindu-vă de postere şi informația de mai jos, prezentați elevilor în ce constă procesul de mediere fără a intra în detalii referitor la etapele ei.

Cum funcționează medierea

Medierea poate fi inițiată de una din părțile implicate în conflict sau de mediator.

Dacă o parte dorește să se inițieze în proces, ea poate completa o *Cerere de mediere* (vezi Anexe) pe care: fie o aruncă în Boxa pentru mediere (dacă există aşa ceva în şcoală), fie o transmite direct profesorilor responsabili de program. După aceasta, profesorul numeşte un mediator care va invita persoanele implicate în conflict să se prezinte în camera de mediere sau, dacă nu este un asemenea loc în şcoală, într-un alt loc special ales pentru această misiune.



Medierea este inițiată de către un mediator de obicei atunci cînd acesta personal observă un conflict.

Orice proces de mediere trece prin cîteva etape.

La prima etapă — **începerea medierii** — mediatorul comunică părților un mesaj de introducere în mediere: le explică despre esența medierii, rolul său ca mediator, regulile care trebuie respectate în cadrul medierii. De asemenea, el face totul ca să pregătească părțile pentru medierea propriu-zisă.

La a doua etapă — **relatările părților /identificarea problemelor** — mediatorul le propune celor implicați în conflict să povestească, pe rînd, despre ceea ce s-a întîmplat. După ce fiecare parte povestește, mediatorul face un rezumat verbal pentru a se convinge că mesajul a fost înțeles corect. Pe parcursul relatării, folosind diferite tehnici, mediatorul clarifică esența conflictului din toate perspectivele.

La a treia etapă – **identificarea soluțiilor** – părțile propun cît mai multe soluții posibile pentru conflictul lor, apoi sînt selectate doar acelea care convin ambelor părți. Sarcina mediatorului este să ajute la identificarea momentelor de interes comun. În finalul acestei etape mediatorul se încredințează că soluțiile alese sînt reale și înțelese bine de ambele părți.

Etapa a patra – **încheierea medierii** – poate avea două variante de desfășurare: prin încheierea unui acord și fără încheierea unui acord.

Dacă ambele părți au ajuns la soluții acceptabile, mediatorul le scrie în Acordul de mediere (vezi Anexe).

Încheierea medierii fără un acord are loc atunci cînd mediatorul realizează că medierea nu este potrivită pentru conflictul dat (de exemplu, cînd este vorba de o infracțiune).

Etapa a cincea – **munca post-mediere** – nu face parte din însuși procesul de mediere, dar este parte integrantă a lucrului pe care mediatorul îl are de făcut. La această etapă mediatorii își evaluează atît abilitatea de mediator, cît și modul în care au decurs medierile.

Pentru a face înțelese mai bine momentele de mai sus, este potrivit ca elevii să vizioneze o sesiune de mediere. Puteți folosi un film video (dacă dispuneți de el) sau să organizați un joc de rol. În așa fel elevii vor avea posibilitatea să observe procesul de mediere și abilitățile folosite în cadrul acesteia.

Cînd veți alege istoria care se va prezenta, străduiți-vă ca acesta să fie un conflict obișnuit pentru elevi și, totodată, nu prea dificil de soluționat. Puteți să folosiți jocul de rol prezentat mai jos.

La această fază a instruirii elevilor cel mai important este ca ei să observe care sînt etapele medierii.

„Hei! Eu am fost primul!” a exclamat Mircea. El s-a întors și l-a tras de mînecă într-o parte pe Ion care vroia să cumpere fără rînd de la cantina școlară.

Ion s-a smuls din mîna lui Mircea și l-a împins astfel încît acela se lovi puternic de perete. Plin de durere și furie, Mircea a început să-i strige în față „Prostule! Prostule!”. Mîniat, Ion s-a apropiat și l-a apucat de mînecă. În acest moment se apropie un mediator.

Etapa 1

Mediatorul: Salut, băieți. Eu mă numesc Eugen. Sînt mediator și, după cum știți, am rolul de a ajuta diferiți elevi să-și rezolve conflictele lor. Din cîte văd, aveți un conflict.
Ion: Se pare că el are probleme cu educația!
Mircea: Uită-te la tine!
Mediatorul: Văd că aveți unele neînțelegeri. Ați dori să le soluționați prin mediere?
Mircea: Eu nu sînt împotrivă.
Ion: Nici eu.
Mediatorul: Puteți să-mi spuneți cum vă numiți?
Ion: Ion.
Mircea: Mircea.

Mediatorul: Îmi pare bine. Pentru început vreau să vă explic anumite lucruri. Tot ce veți spune, va rămîne confidențial. Eu, ca mediator, nu țin apărarea nici unuia dintre voi şi, totodată, nu sînt judecător să vă spun cine a procedat corect sau greşit. Scopul meu este să vă ajut să găsiți o soluție acceptabilă pentru conflictul vostru. Pentru aceasta vă rog să fiți de acord să respectați următoarele reguli:
1. Fiecare din voi va avea posibilitatea să vorbească, de aceea vă rog să vă ascultați reciproc fără a vă întrerupe, aşteptînd pînă cînd vă va veni rîndul.
2. Fiecare se va exprima fără violență, porecle, insulte sau cuvinte vulgare.
3. Fiecare va spune adevărul.

Mediatorul: Ion, eşti de acord să respecți aceste reguli?
Ion: Da.
Mediatorul: Dar tu, Mircea?
Mircea: Nici o problemă.
Mediatorul: Aveți unele întrebări înainte de a începe medierea?
Mircea: Ai spus că totul va fi confidențial. Ce înseamnă aceasta?
Mediatorul: Aceasta înseamnă că eu nu voi spune nimănui ceea ce îmi veți spune voi.
Mircea: Foarte bine.

Etapa 2

Mediatorul: Mai aveți întrebări?... Bine, atunci să trecem la mediere. Vom începe cu aceea că veți povesti, pe rînd, ce s-a întîmplat. Fiecare din voi va avea posibilitate să se expună. Pe parcurs însă nu uitați de regulile pe care trebuie să le respectați. Cine din voi ar dori să înceapă?
Mircea: Eu stăteam în rînd la cantină cînd el a venit şi a încercat să cumpere înaintea mea fără rînd. Am încercat să îl trag de mînă înapoi, dar el m-a împins...
Ion: El minte, eu...
Mediatorul: Ion, nu uita că ne-am înțeles să nu ne întrerupem şi să ne respectăm. Nu te supăra, dar hai să-i oferim lui Mircea posibilitatea să ne relateze totul aşa cum el a văzut şi, după aceasta, vei avea şi tu posibilitatea să ne expui ce s-a întîmplat. Şi încă ceva, băieți. Dacă vreți să vă soluționați cu adevărat conflictul, încercați să vă spuneți pe nume în locul cuvintelor de tipul „el". Bine? Mircea, continuă, te rog.
Mircea: El, adică Ion, m-a împins, eu am căzut şi, de ciudă, am început să-l numesc cu diferite cuvinte. Cam asta-i.
Mediatorul: Mai ai ceva de adăugat?
Mircea: Nu.
Mediatorul: Ion, tu ce vrei să spui?
Ion: Este adevărat că eu am vrut să cumpăr fără rînd. Mircea m-a tras foarte dureros de mînă, pişcîndu-mă, fără să-mi zică nimic, iar eu automat m-am smuls şi el a căzut, fără ca să vreau să-l împing. Şi asta-i tot.
Mediatorul: Din cîte înțeleg eu, tu, Mircea erai primul; Ion a încercat să cumpere fără rînd. Tu l-ai apucat de mînă pişcîndu-l şi, în acest moment, s-a întîmplat aşa că, prin forța care a depus-o Ion, tu ai căzut. După aceasta, Mircea, ai început să-l numeşti cu cuvinte urîte pe Ion. Este corect?
Ion: Da.
Mircea: Da.

Mediatorul: Ion, ce te-a făcut să încerci să cumperi fără rînd?

Ion: Eu mă grăbeam să reuşesc la atelierul de muncă. Mai erau încă zece minute şi pauza se sfîrşea şi mai trebuia să trec şi prin clasă să-mi iau geanta. Îmi era frică să nu întîrzii.

Mediatorul: Deci tu ai încercat să cumperi fără rînd deoarece te grăbeai să nu înîrzii la lecţii?

Ion: Aşa este.

Mediatorul: Mircea, care a fost cauza că tu l-ai apucat mai dur pe Ion şi nu i-ai spus că tu eşti înaintea lui la rînd?

Mircea: Eram foarte supărat căci mai înainte venise cineva şi, la fel, a luat fără rînd. Dar vroiam şi eu să mănînc. Şi cînd sînt flămînd, sînt cam nervos. Cînd mi-a venit în sfîrşit rîndul şi am văzut că Ion vrea să cumpere înaintea mea, m-am cam înfuriat.

Mediatorul: Tu, Mircea, nu te simţeai bine, deoarece cineva a mai cumpărat fără rînd şi vroiai să mănînci. Astfel, te-ai înfuriat cînd ai văzut că Ion vrea să cumpere chiar înaintea ta fără rînd?

Mircea: (Dă din cap afirmativ.)

Etapa 3

Mediatorul: Haideţi să vedem ce putem face ca să soluţionăm această neînţelegere.

Mircea: Dacă îşi cere scuze pentru ce a făcut şi altă dată nu va lua fără rînd înaintea mea, eu nu mai am nici o pretenţie la Ion.

Ion: Mie îmi pare rău de ce am făcut, dar nici tu nu ai procedat corect bruscîndu-mă.

Mircea: Îmi cer iertare pentru aceasta. Dar dacă îmi spuneai că eşti grăbit, cred că nu era nici o problemă să îţi permit să cumperi înaintea mea.

Mediatorul: Deci înţeleg că ambii doriţi să vă cereţi scuze unul de la altul. Şi, de fapt, aţi şi făcut-o. Ion, Mircea ar dori ca tu, pe viitor, să nu mai încerci să cumperi fără rînd...

Mircea: De fapt, dacă se va grăbi, poate să-mi spună şi eu pot să-i permit, dar numai în asemenea cazuri. Eu tot am să procedez la fel.

Mediatorul: Deci sînteţi de acord ca să scriem în *Acordul de mediere* că ambii vă cereţi scuze şi Ion, dacă va mai avea nevoie să cumpere fără rînd, va cere voie de la Mircea dacă se va întîmpla ca el să fie acolo, iar Mircea, la rîndul lui, va face la fel.

Mircea: De acord.

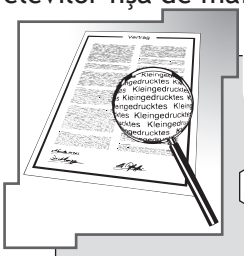
Ion: De acord.

Etapa 4

Mediatorul: În acest caz semnaţi acordul la care aţi ajuns. Eu vă mulţumesc mult pentru efortul depus de a soluţiona conflictul. Înţeleg că, poate, nu a fost uşor să treceţi peste emoţiile pe care le-aţi avut, dar aţi făcut-o şi aţi reuşit, deoarece aţi dorit să discutaţi împreună calm şi vă încurajez ca, pe viitor, să faceţi acelaşi lucru cînd veţi mai avea unele neînţelegeri.

» Regulile pe care le respectă un mediator în cadrul medierii

Spuneți elevilor că în timpul medierii ei vor trebui să respecte anumite reguli. Acestea din urmă îi vor ajuta să conducă sesiunile de mediere cu succes. Distribuiți elevilor fișa de mai jos.



Regulile pe care le respectă un mediator într-un proces de mediere:

1 Un mediator trebuie să fie imparțial /neutru

În calitate de mediator să nu judeci părțile implicate într-un conflict și să nu ocupi o poziție părtinitoare chiar dacă este evident că o parte are dreptate, iar cealaltă – nu. Atunci cînd consideri că capacitatea ta de a rămîne imparțial poate fi afectată (de exemplu, una din părți este cel mai bun prieten), trebuie să renunți să mediezi și să transmiți cazul unui alt mediator.

2 Un mediator nu este judecător sau arbitru care decide ce trebuie făcut

Pe parcursul medierii poți avea tentația să dai sfaturi părților, să le sugerezi cum să procedeze. Este firesc că, aflînd despre conflict, poți să creezi diferite soluții pentru rezolvarea lui, dar nu trebuie să le sugerezi tu celor implicați. Pe de o parte, dacă, ulterior, soluția nu le convine, ei pot da vina pe tine. Pe de altă parte acesta este conflictul lor, așa că ei trebuie să-și asume responsabilitatea pentru a-l soluționa. Sarcina ta este să îi ajuți ca ei înșiși să găsească soluțiile potrivite.

3 Un mediator nu spune altora despre ce s-a vorbit la mediere

Un mediator păstrează confidențialitatea. Aceasta înseamnă că el nu poate povesti altora despre lucrurile care au fost spuse pe parcursul medierii, fără permisiunea părților din cadrul medierii. Colegii tăi se vor simți mult mai liberi și deschiși în a povesti despre problemele lor dacă vor ști că acestea vor rămîne în secret.

Totuși mediatorul trebuie să comunice profesorilor orice informație care ține de săvîrșirea unor infracțiuni sau de pericolul de a i se vătăma cuiva în vreun fel sănătatea.

Discutați cu elevii *Regulile...* și încercați împreună cu ei să stabiliți de ce fiecare regulă este importantă. Puneți-i în situații de tipul *Ce ar fi dacă o regulă sau alta nu s-ar respecta*. Rugați-i să se gîndească și la alte reguli necesare de a fi respectate și discutați răspunsurile.

Tehnici de comunicare pentru mediatori

Solicitați pe cineva să recapituleze ce a fost învățat la sesiunea anterioară și anume: să explice regulile pe care le respectă un mediator.

Activitatea energizantă „Colegii mei de muncă”

Scrieți pe bucăți de hîrtie profesii sau posturi de muncă care pot forma categorii în baza locului de muncă. De exemplu, director de școală, profesor, diriginte; constructor, macaragiu, tencuitor; cofetar, bucătar, spălătoreasă; doctor, asistentă medicală, infirmieră. Împăturiți și amestecați bucățile de hîrtie care trebuie să corespundă numărului participanților. Fiecare participant va trage cîte un bilețel și va citi pentru sine profesia sau postul care i-a căzut. La semnalul profesorului toți elevii vor începe a striga ceea ce au pe bilețel, încercînd să-și găsească cît mai repede colegii de meserie. Cîștigă aceia care reușesc primii s-o facă.

Întrebați elevii ce anume i-a ajutat să-și găsească colegii. (Oricît de variate ar fi răspunsurile, în final trebuie să îi aduceți la concluzia că ei au făcut aceasta comunicînd.)

Rugați-i să dea cîteva definiții ale comunicării.

O definiție a comunicării ar putea fi: transmiterea unui mesaj de la o persoană la alta folosind diferite semnale sau metode (cuvinte, semne etc.).

Întrețineți o convorbire despre importanța comunicării în general și a unei comunicări eficiente în particular. Dacă este posibil, faceți referire la acele situații concrete apărute în timpul energizantului: de exemplu, unele persoane ar fi putut înțelege greșit denumirea profesiei din cauza gălăgiei, ceea ce le-a determinat să zăbovească la alte grupuri pînă ce au găsit-o pe a lor, iar aceasta nu le-a permis să fie primele. Ca rezultat, poate a apărut frustrarea sau chiar nemulțumirea din partea celorlalți.

Faceți legătura cauzală dintre importanța comunicării și apariția sau escaladarea conflictelor. Rugați elevii să vă dea exemple cînd, din cauza unei comunicări ineficiente sau greșite a unui mesaj s-a ajuns la conflict.

Explorați cu elevii care sînt cauzele unei comunicări eronate. Acestea ar putea fi lipsa comunicării în genere, astfel încît o persoană află din altă parte mesajul; diferite obstacole în comunicare. Puteți în acest sens să faceți iarăși referire la energizant (este greu să înțelegi ceva cînd mai mulți strigă în același timp etc.).

Menționați că tot comunicarea poate să ajute la rezolvarea conflictelor. Pentru aceasta sînt anumite tehnici care permit înlăturarea sau evitarea acelor efecte negative pe care le poate aduce comunicare incorectă.

Spuneți-le elevilor că vor învăța diferite lucruri care îi vor ajuta în această privință.

Activitatea „Întrebări deschise versus întrebări închise”

Momente teoretice

De multe ori succesul unei conversații depinde de capacitatea interlocutorilor de a o întreține și de a o face să fie eficientă. Un rol aparte în comunicare îl au întrebările deschise și închise. Întrebările deschise sînt acele întrebări care nu cer un răspuns scurt, dar invită interlocutorul să dea un răspuns amplu. Avem nevoie de aceste întrebări pentru a încuraja o discuție și ele se folosesc cel mai des la începerea medierii, atunci cînd părțile sînt invitate să povestească despre ceea ce s-a întîmplat. Aceste întrebări permit părților să-și expună punctul lor de vedere, le fac să se simtă auzite și ascultate. În așa fel se stimulează discuția și dorința de a coopera în soluționarea conflictului.

Întrebările închise cer un răspuns scurt, de cele mai multe ori strict determinat (da/nu, alb/negru etc.). Aceste întrebări sînt folosite pentru concretizare, aflarea unor detalii etc. și își găsesc locul mai spre sfîrșitul medierii. De asemenea, mediatorul adresează întrebări închise atunci cînd una din părțile implicate vorbește prea mult și este nevoie de a o opri în mod delicat. Două-trei întrebări de acest tip permit mediatorului de a prelua controlul asupra procesului.

Activitate practică

Rugați elevii să formeze perechi. Unul din cei doi se gîndește la un obiect. Celălalt, folosind întrebări închise, care cer răspunsul „da” sau „nu”, trebuie să ghicească obiectul la care s-a gîndit colegul. Rugați elevii să numere întrebările pe care le pun. Apoi rolurile se inversează. Dacă elevilor poate să le fie frică că partenerii lor vor trișa, îi puteți ruga să deseneze sau să scrie denumirea obiectului la care s-au gîndit chiar la început.

Discutați cu elevii:

- ➔ Cît de multe întrebări ați pus pentru a ajunge să ghiciți obiectul la care s-a gîndit colegul vostru?
- ➔ A fost ușor sau dificil să ghiciți? Ce a determinat acest lucru?

Rugați mai apoi elevii să facă același lucru, numai că, de data aceasta, ei pot adresa întrebări de orice gen pentru a afla obiectul cu excepția întrebării „Care este obiectul la care te-ai gîndit?”. Exemple de întrebări ar putea fi: *Cum arată obiectul la care te-ai gîndit?, La ce este bun obiectul la care te-ai gîndit?* Etc.

Întrebați elevii de cîte întrebări au avut nevoie de data aceasta pentru a ghici obiectul. A fost mai dificil sau mai ușor acum? Ce a determinat acest lucru?

Relatați-le despre întrebările închise și deschise din momentele teoretice. Încercați să ajungeți la aceste idei împreună. De exemplu, rugați elevii să vă spună în ce situații sînt utile întrebările închise, și în ce situații – întrebările deschise. Puteți să le cereți să ofere exemple.

Dacă într-un conflict părțile vorbesc mult și nu se mai opresc, ce fel de întrebări ar trebui adresate?

Folosirea propoziţiilor focalizate pe „Eu”

Momente teoretice

Mai multe lucruri influenţează succesul unei comunicări. De multe ori formularea enunţurilor cu acelaşi mesaj, dar în formă diferită poate tensiona sau, dimpotrivă, descărca atmosfera emoţională. Un procedeu de a evita escaladarea emoţiilor negative este folosirea propoziţiilor focalizate pe „Eu”. Aceste propoziţii pun accentul pe starea emoţională a persoanei ce vorbeşte, şi nu pe persoana căreia i se referă mesajul. De exemplu:

„Eu mă simt furioasă atunci cînd tu mă întrerupi, deoarece mi se creează impresia că ţie nu îţi pasă de părerea mea.”

Dacă am folosi mesaje de genul: „Nu mă asculţi niciodată pînă la urmă şi eşti un interlocutor insuportabil”, este foarte simplu să-ţi dai seama că generezi mai degrabă un conflict, deoarece acest mesaj este perceput mai mult ca un atac la cealaltă persoană.

Mesajele focalizate pe „Eu”, în afară de faptul că sînt prezentate într-o manieră ce nu ofensează interlocutorul, îl predispun pe acesta la cooperare prin faptul că ne asumăm o parte din responsabilitate. Folosirea acestor mesaje în situaţii de conflict ajută la o comunicare eficientă fără a-l pune pe interlocutor în situaţie de defensivă. De obicei, structura obişnuită a mesajelor focalizate pe „Eu” este următoarea: Eu simt/sînt..... atunci cînd....., deoarece.....

Distribuiţi sau citiţi elevilor lista situaţiilor de mai jos. Rugaţi-i ca fiecare să descrie situaţia folosind mesaje focalizate pe „Eu”. Oferiţi-le timp suficient, astfel încît elevii să nu fie superficiali.

Un coleg te numeşte cu cuvinte urîte.
Un prieten te-a îmbrîncit şi ai căzut.
Un coleg de care nu îţi place ţi-a luat mingea şi s-a dus la joacă pe teren.
Un prieten îţi restituie defectat lucrul pe care i l-ai împrumutat.
Un elev mai mare te ameninţă că te va bate după lecţii.
Un elev răspîndeşte zvonuri despre cel mai bun prieten al tău.

După ce au făcut acest exerciţiu, discutaţi cu elevii ce a fost dificil pentru ei. Întrebaţi-i care sînt avantajele pe care ei le văd în a folosi mesaje focalizate pe “Eu”.

Avertizaţi-i că părţile care vor fi implicate în conflict de cele mai multe ori nu vor folosi acest tip de mesaje. Părţile se vor expune aşa cum ştiu ele. Totuşi, pentru a beneficia de avantajele pe care le au mesajele focalizate pe “Eu”, mediatorul poate să le încurajeze în a le utiliza.

Pentru aceasta mediatorul poate întreba părţile cum se simt, iar apoi – de ce se simt aşa.

Oferiţi-le elevilor să practice aceasta în perechi folosind situaţiile de mai sus sau altele din viaţa lor.

Încheind activitatea, puteți folosi următoarele întrebări pentru discuții:

- ➔ Cînd credeți că este potrivit să folosiți această tehnică? De ce?
- ➔ De ce este important ca, într-un conflict, mediatorul să se folosească de această tehnică?

Rezumarea mesajului

De multe ori conflictele apar sau se dezvoltă deoarece noi nu înțelegem corect pozițiile oponenților. În cadrul comunicării la soluționarea unui conflict este important ca părțile să rezume ceea ce au înțeles din mesajul oponentului. Rezumarea constă în repovestirea succintă, în cuvinte proprii, a ceea ce a fost transmis. Pentru a demonstra aceasta, puteți să organizați un joc de rol cu doi elevi folosind dialogul de mai jos.

Mediatorul: Livia, poți să ne spui ce s-a întîmplat?

Livia: Eu îl consideram pe Ştefan unul din cei mai buni prieteni ai mei. Acum cîteva săptămîni eu am fost numită şefa clasei. Una din responsabilitățile mele este să am grijă ca de serviciul să se facă la timp şi ca în sala de studiu să rămînă ordine după noi. Eu încerc din toate puterile ca elevii de serviciu să-şi îndeplinească obligațiile, iar Ştefan, care are influență asupra băieților, totdeauna îi ia după lecții pe terenul sportiv să joace fotbal. Mă simt frustrată şi nu pot să cred că el îmi face una ca asta.

Mediatorul: Înțeleg că simți o mare responsabilitate pentru ca să-ți îndeplinești obligațiile de şef al clasei şi, în opinia ta, Ştefan împiedică aceasta prin faptul că determină băieții să meargă la fotbal în loc să rămînă să îşi îndeplinească funcțiile de serviciu.

Livia: Absolut. Mai ales că aceasta poate influența poziția pe care o avem de cea mai bună clasă.

Mediatorul: Deci ceea ce te îngrijorează este şi faptul că clasa voastră ar putea să nu mai aibă o reputație bună în şcoală. Corect?

Livia: Da.

Mediatorul: Ştefan, poți să ne spui tu ce s-a întîmplat?

Ştefan: De cînd Livia a devenit şefă, s-a schimbat cu totul. Eu nu mă simt bine din cauza aceasta deoarece cîndva eram prieteni. Acum insistă ca băieții tot timpul să rămînă să facă ordine. Noi însă trebuie să ne pregătim pentru campionatul şcolii la fotbal. Anul trecut am fost cei mai buni şi este important ca şi anul acesta să menținem poziția. Cel mai bun timp pentru antrenamente este după lecții, cînd toți sîntem încă împreună.

Mediatorul: Ştefan, înțeleg că îți pare rău că, de la un timp, relațiile tale cu Livia nu mai sînt aşa cum au fost şi aceasta se întîmplă deoarece ea insistă ca băieții să facă ordine, iar voi nu aveți alt timp să vă antrenați decît după lecții, anume atunci cînd trebuie făcut ordine. Corect?

Ştefan: În general, aşa este.

Întrebați elevii ce au observat.

Împărțiți elevii cîte doi. Dați-le sarcina să dezbată cîte o temă controversată. Înainte de a începe dezbaterea, oferiți-le timp ca fiecare să-şi pregătească poziţiile. Apoi spuneți-le că fiecare parte are cîte un minut pentru a se expune, după care rîndul trece la cealaltă parte. Şi tot aşa timp de şase minute (cîte trei minute pentru fiecare parte). O condiție obligatorie este ca, înainte de a se expune, partea (începînd cu elevul care va prezenta al doilea) să rezume ceea ce a auzit de la oponentul său.

După exercițiu discutați ce s-a întîmplat. Scopul este de a stabili dacă rezumarea i-a ajutat în vreun fel să înțeleagă oponentul şi de ce este important ca într-un conflict să se facă rezumate.

Ascultarea reflexivă sau parafrazarea

Foarte aproape de rezumare este **ascultarea reflexivă sau parafrazarea** care constă în răspunsuri scurte la ceea ce mediatorul înțelege că este conținutul mesajului. Folosirea acestei tehnici comunică interesul şi dorința mediatorului pentru exactitate; de asemenea ajută la înțelegerea situației de către părți. Tehnica constă în repetarea esenței a ceea ce este perceput ca fiind conținutul mesajului.

De exemplu:

Elevul: „Eu doresc ca la noi în clasă să fie o bună înțelegere şi armonie.”
Mediatorul: „Tu nu vrei ca la voi în clasă să fie certuri şi neînțelegeri.”

Pentru a practica această tehnică, aranjați elevii în formă de cerc. Spuneți-le o istorie, iar după fiecare indicați un elev care să parafrazeze. Continuați pînă cînd toți au avut posibilitatea să facă aceasta. Dacă un elev nu ştie cum să parafrazeze, rugați alt elev să facă aceasta, iar mai tîrziu reveniți la primul.

Exemplu:

Profesorul: Înainte îmi plăcea foarte mult să joc fotbal cu băieții din curtea mea.
Elevul 1: În trecut aveai plăcere să joci fotbal cu băieții din curte.
Profesorul: Aşa este. Dar de cînd am pierdut de la o echipă din vecinătate, între mine şi ei au apărut conflicte.
Elevul 2: După ce ați pierdut un meci cu o echipă din vecinătate, între tine şi colegii de echipă au apărut neînțelegeri.
Profesorul: Da. Ei au început să mă învinuiască că eu am fost de vină că am pierdut meciul.
Elevul 3: Colegii tăi credeau că din cauza ta au pierdut meciul.
Profesorul:.....
Elevul 4:.....

Ca exercițiu de alternativă sau suplimentar la exercițiul de mai sus puteți utiliza următoarea activitate:

Exercițiu de parafrazare

Fiecare elev se gîndește la o emoție /sentiment pe care el /ea îl are la momentul dat. Apoi pronunță cu voce tare aceasta prin formula: Eu azi mă simt..... deoarece..... Vecinul parafrazează ce a auzit şi, la rîndul lui, spune cum se simte el: Ion azi se simte..... deoarece..... Eu azi mă simt..... deoarece..... Exercițiul continuă pînă cînd, în lanț, se ajunge la primul elev.

În timpul debriefării concentrați-vă la aceea cît de bine au realizat elevii parafrazarea şi dacă au parafrazat exact.

Reformularea

Deseori în conflicte elevii folosesc cuvinte care supără, jignesc sau, într-un anume fel, pot provoca escaladarea conflictului. Pentru a evita aceasta, mediatorul, odată cu parafrazarea şi rezumarea trebuie, uneori, şi să reformuleze anumite cuvinte astfel, încît mesajul, dintr-un limbaj negativ să se transforme într-un limbaj neutru sau chiar pozitiv.

Exemplu:

Elevul: Ion bîrfește despre mine.
Mediatorul: Mihai, tu crezi că Ion vorbeşte despre tine diferite lucruri care nu-ți sînt plăcute.
Elevul: Ion minte despre mine.
Mediatorul: Mihai, tu crezi că Ion nu spune adevărul despre tine.

Pentru practicare formulați cu elevii mesaje care au o conotație negativă şi încercați să le reformulați aşa încît să capete o conotație neutră.

Exemplu:

Dorin: Mă enervează gălăgia pe care o face Ion atunci cînd învață cîntecele la pian.
Mediatorul: Dorin, înțeleg că eşti deranjat de sunetele produse atunci cînd Ion exersează la pian.

» Comunicarea non-verbală

Momente teoretice

Dacă ne-am pune întrebarea care este mijlocul principal de comunicare cu semenii noştri, fără îndoială că mulți vor indica vorbirea. Totuşi mai multe studii arată că o mare parte a comunicării are loc prin intermediul comunicării non-verbale sau

prin limbajul trupului. Uneori putem culege mai multă informație din comportamentul unei persoane decît din ceea ce ne spune. De exemplu, puteți observa cu ușurință dacă un apropiat este supărat sau tulburat chiar dacă el nu spune aceasta în cuvinte, deoarece mesajul autentic el îl transmite prin intermediul limbajului trupului şi al expresiei feței.

Întrucît la soluționarea conflictelor comunicarea stărilor, gîndurilor etc. este foarte importantă, vom putea deveni buni mediatori dacă vom fi atenți, pe de o parte, la limbajul corporal al celorlalți. Pe de altă parte, vom deveni mai buni atunci cînd vom fi atenți şi la mesajele non-verbale proprii pe care le emitem cu ajutorul mimicii, expresiei feței, poziției corpului etc.

Activitate practică

Organizați un brainstorming. Fiecare să dea exemple de gesturi şi alte semne non-verbale care ne ajută să înțelegem mai bine mesajul transmis prin cuvinte. (De exemplu, zîmbetul forțat semnifică o stare a controlării nervozității etc.) Discutați în ce măsură fiecare semn propus corespunde adevărului şi-n ce măsură nu corespunde. (Nu poate fi dat un răspuns univoc dacă unele gesturi de exemplu, înseamnă anumite lucruri. De aceea, discutați-le prin prisma sugestiilor din materialul teoretic şi experiența de viață.)

Cel mai bine ar fi să demonstrați în continuare o casetă cu o conversație, iar elevii să analizeze prin prisma celor discutate mai sus. Dacă nu aveți o asemenea înregistrare, vă propunem să desfăşurați cu elevii activitatea „Pătratele cooperării" din secțiunea activităților pentru toți elevii. Spre deosebire de concluziile la care ați ajuns acolo, scopul acestei activități (la această etapă) este de a urmări limbajul non-verbal. Dar ați putea alege şi o altă activitate pentru a nu le repeta.

Prima dată rugați elevii să refacă pătratele folosind vorbirea. Pentru a preîntîmpina monopolizarea alcătuirii pătratelor de către elevii mai activi, spuneți-le că nimeni nu are dreptul să folosească figurile altora decît dacă acestea au fost puse la mijlocul mesei şi dacă elevii au fost rugați să cedeze figura de care cineva are nevoie. Pe cei rămaşi rugați-i să observe cum are loc procesul. După aceasta formați un grup din alți cinci elevi (sau, în dependență de scopurile pe care vi le propuneți, puteți să păstrați acelaşi grup) şi dați-le şi lor un set de cinci pătrate decupate, punîndu-i în aceleaşi condiții ca şi pe primii.

Sarcina acestui ultim grup este aceeaşi, numai că membrii lui trebuie să o îndeplinească fără a pronunța vreun cuvînt. Rugați-i pe ceilalți elevi să observe atent ce se întîmplă în cadrul grupului şi cum încearcă membrii să comunice între ei.

Debriefing

- ➔ Cum vă simțiți după realizarea exercițiului? (Se simte cineva din grupul al doilea frustrat? Ce emoții v-au apărut? De ce?)
- ➔ Care grup a rezolvat mai uşor sarcina? Ce i-a ajutat pe membrii acestuia? Ce i-a împiedicat pe ceilalți să soluționeze tot atît de uşor sarcina?
- ➔ În ce fel demonstrează aceasta importanța comunicării?
- ➔ Au fost cazuri cînd colegii au interpretat corect mesajul pe care doreați să-l transmiteți? Ce i-a ajutat în această privință?

➔ Au fost cazuri cînd ați comunicat ceva și nu ați fost înțeleși corect? De ce s-a întîmplat aceasta? Ce ați simțit? Se întîmplă ca în viață să aveți situații similare? Dați exemple.
➔ În ce fel comunicarea non-verbală ne ușurează comunicarea în general? În ce fel aceasta poate induce în eroare? (Limbajul non-verbal poate ajuta mediatorul deoarece acesta indică în ce stare emoțională se află părțile și care ar fi tactica cea mai bună în cadrul medierii. De exemplu, dacă o parte este mîniată, atunci, în primul rînd, trebuie încercat de a o calma etc.).
➔ Ce putem face ca să evităm aceste pericole?
➔ Ce pot spune mimica, gesturile despre emoțiile altora? (Prin intermediul gesturilor și a altor indicii non-verbale putem stabili în ce stare se află persoana, chiar dacă ea nu ne spune aceasta.)
➔ Cum putem să folosim ceea ce am aflat în activitatea de mediator? (Pentru a predispune părțile spre mediere, putem să trimitem mesaje de încurajare, calmare prin diferite gesturi cu semnificație pozitivă.)
➔ De ce ar trebui, ca și mediatori, să fim conștienți de gesturile noastre?

» Ascultarea activă

Ascultarea activă înseamnă nu numai faptul că noi percepem ce spune cealaltă persoană, dar și faptul că interlocutorul nostru vede clar că el este ascultat și poate să explice liber ideile sale în cazul cînd nu a fost înțeles.

Această percepție de a fi ascultat poate fi transmisă prin intermediul mai multor lucruri, cum ar fi gesturile, exclamațiile, poziția corpului, contactul vizual. Unul din aceste lucruri este folosirea unor fraze-șablon prin intermediul cărora mediatorul poate rezuma, parafraza, recunoaște și totodată asculta activ ceea ce i se comunică.

Iată unele formule de început din aceste fraze:
Eu înțeleg că tu vrei să spui că....
După cum văd, tu te-ai simțit....
Dacă înțeleg corect, ceea ce spui este că....
Pari a fi ..... (nemulțumit etc.)
Din cîte aud eu, tu vrei să spui că....
În acest moment vrei să spui că ....
După cum mi se pare, vrei să ne spui că....
Ceea ce simți tu acum este că....
Ceea ce vrei să comunici este că ....

Activitate practică

Împărțiți elevii în perechi. Distribuiți fișe cu lista frazelor de mai sus. Cîte doi elevi vor reciti formele pentru a se convinge că le înțeleg. Apoi fiecare se va gîndi la un conflict pe care l-a avut sau l-a observat recent. Unul din ei, folosind întrebările de mai sus, va încerca să extragă cît mai multă informație despre acest conflict, despre starea persoanei care povestește, dînd dovadă, prin aceasta, de ascultare activă. După aceasta elevii se vor schimba cu rolurile.

Debriefing

➔ V-aţi simţit ascultaţi? Ce v-a făcut să vă simţiţi aşa?
➔ Ce aţi învăţat nou? Ce a fost uşor? Ce a fost complicat?
➔ Care sînt caracteristicile unui ascultător activ? Etc.

În dependenţă de contingentul elevilor, puteţi chema în faţă un voluntar şi să-l rugaţi să vă povestească ceva, demonstrînd, „pe viu", capacitatea de a asculta activ. După ce elevii au observat, pot trece la lucrul în perechi.

În calitate de mediator pentru a asculta activ:

1. Arată persoanei că o asculţi folosind limbajul non-verbal:
   - Tonul vocii (viu, şi nu plictisit)
   - Expresia feţei (a arăta interes, a încuraja vorbirea prin mimică)
   - Gesturile (a da din cap în semn de acord etc.)
   - Contactul vizual (a privi în ochi interlocutorul)
   - Poziţia (a sta cu faţa la interlocutor, puţin înclinat spre el)
2. Rezumă cele mai importante gînduri şi simţăminte
3. Nu întrerupe
4. Abţine-te să oferi sfaturi
5. Nu începe a povesti despre situaţii similare prin care ai trecut şi tu
6. Încearcă să fii empatic, plasîndu-te în locul vorbitorului şi încercînd să înţelegi ce simte
7. Evită locurile incomode (zgomot, agitaţie etc.)
8. Nu ofensa şi nu ironiza părţile prin zîmbete, gesturi, cuvinte.

Lucrul individual

Pentru a consolida materialul trecut, rugaţi elevii să întocmească o listă pe două coloane în care să indice modalităţile prin care pot arăta că ascultă activ pe cineva şi, respectiv, prin care ar putea arăta că subiectul nu-i interesează. Elevii îşi vor împărtăşi ideile în perechi, iar apoi în grup.
➔ Care au fost cîteva din ideile comune?
➔ Ce vă spune aceasta?

» Sentimente şi emoţii

Cu toate că deseori împiedică soluţionarea conflictelor, emoţiile sînt inevitabile. Astfel se întîmplă că, de cele mai multe ori elevii reacţionează agresiv, ceea ce duce la escaladarea conflictului. În calitate de mediatori elevii vor trebui să potolească emoţiile celor aflaţi în conflict prin diferite tehnici de ascultare activă discutate şi practicate.

Locul „Ghiceşte emoţia"

Elevii se împart în grupuri mici. Fiecare îşi va alege o emoţie pe care ar dori să o mimeze. După ce o reprezintă, grupul trebuie să ghicească emoţia mimată. Jocul va continua pînă cînd vor fi implicaţi toţi elevii. Emoţiile interpretate pot fi repetate.

Întrebări pentru analiză:

➔ V-a fost uşor să mimaţi emoţii? Ce anume v-a făcut să vă simţiţi într-un anume fel?
➔ Care emoţii, sentimente vă par mai greu de mimat?
➔ Dacă au fost emoţii care s-au repetat, au fost ele reprezentate identic?
➔ Se poate întîmpla în viaţă ca oameni care au emoţii identice să se comporte diferit? Daţi exemple. (De exemplu, dacă doi oameni se ceartă şi unul pare mîniat, iar altul nu, aceasta nu înseamnă că al doilea nu este mîniat.)
➔ Ce concluzie putem trage de aici?

„Potolirea furtunii”

Pe parcursul medierii de multe ori elevii vor trebui să „potolească furtuna”, adică să calmeze părţile. Cel mai des întîlnită emoţie este furia. Pentru a se putea descurca cu situaţiile în care domină furia şi a le evita, elevii ar putea încerca să se analizeze pe ei înşişi în situaţii de furie şi să încerce să raporteze lecţiile învăţate şi la alte persoane /situaţii.

Solicitaţi elevii să întocmească o listă cît mai mare de situaţii în care ei devin furioşi (de exemplu devin furios atunci cînd fratele meu..... etc.). Cereţi-le mai apoi să descrie (pentru fiecare caz) cum îşi manifestă furia (de exemplu, pe fratele mai mic îl bat, părinţilor le răspund grosolan etc.). Rugaţi-i să îşi aducă aminte care este reacţia celor din jur la furia lor (de exemplu, fratele meu.....).

Propuneţi-le elevilor să-şi aleagă cîte un partener. În baza celor scrise, fiecare să încerce să îi comunice celuilalt răspunsul la următoarele întrebări:
➔ Care sînt lucrurile care mă fac să devin furios?
➔ Care sînt trei modalităţi prin care cel mai des îmi manifest mînia?
➔ Care sînt reacţiile celor din jur atunci cînd eu mă înfurii?
➔ Cum aş putea să reacţionez altfel decît să mă înfurii?

Discutaţi rezultatele obţinute şi generalizaţi. Încercaţi să stabiliţi cum se potrivesc învăţăturile obţinute pentru mediere.

➔ Ţinînd cont de reacţiile voastre, cum aţi putea să preîntîmpinaţi (calmaţi) furia participanţilor în timpul procesului de mediere?
➔ Care ar trebui să fie reacţia voastră într-un proces de mediere dacă cineva este furios?

Este foarte complicat pentru mediatori să capete încrederea elevilor mai ales la început, cînd aceştia sînt foarte stresaţi (din cauza conflictului, a faptului că vor fi mediaţi de o persoană necunoscută etc.). Ar fi bine să vă gîndiţi ce aţi putea face pentru a diminua acest stres psihologic.

Pregătirea pentru mediere şi începerea medierii

Secţiunea dată abordează două aspecte referitoare la începutul medierii: una ţine de organizarea spaţiului şi timpului pentru mediere, şi a doua — de începerea propriu-zisă a medierii.

Puteţi începe acest modul cu reactualizarea unor lucruri învăţate în modulul trecut. Aţi putea folosi următoarele întrebări:

- ➔ Ce înseamnă ascultare activă?
- ➔ Cum ştim dacă ascultăm activ?
- ➔ Cînd este nevoie de ascultare activă?
- ➔ Care ar fi obstacolele, dificultăţile în practicarea unei ascultări active?
- ➔ Care sînt tehnicile pe care le poate folosi un mediator pentru a facilita comunicarea? Etc.

Pregătirea spaţiului fizic pentru mediere

Rugaţi elevii să-şi aducă aminte ce înseamnă medierea şi cum se soluţionează conflictele prin intermediul ei. Accentuaţi faptul că, în cadrul medierii, părţile sînt responsabile de soluţia pe care o vor găsi, şi nu mediatorul. Revizuiţi în aşa fel toate regulile medierii.

Cereţi elevilor ca, în grupuri mici, să determine cum ar trebui să fie anturajul în care ar avea loc o mediere de succes. (Medierea trebuie să se desfăşoare într-un loc liniştit, ferit de ochii altor persoane, deoarece trebuie păstrată confidenţialitatea. În afară de aceasta, atunci cînd nu sînt lucruri care să distragă atenţia, comunicarea şi, deci, procesul de mediere are mai multe şanse să fie cu succes.)

Rugaţi, de asemenea, elevii să se gîndească care ar fi poziţia optimală a mediatorului şi părţilor în conflict. Pentru aceasta aţi putea să demonstraţi diferite modalităţi de a se aranja: mediatorul şede în capul mesei, iar părţile şed unul în faţa alteia; mediatorul şede în capul mesei, iar părţile-alături; părţile şed alături, iar mediatorul în faţa lor; mediatorul şede alături de o parte, iar cealaltă şede în faţa lor.

Discutaţi fiecare poziţie de mai sus, trecîndu-le prin prisma regulilor medierii.

Cea mai eficientă este prima poziţie. Aranjînd părţile şi mediatorul în acest fel, noi asigurăm un contact vizual între părţi, ceea ce le încurajează să ia responsabilitatea pentru soluţionarea conflictului şi facilitează comunicarea între ele. Pe de altă parte,

un asemenea aranjament evidențiază neutralitatea mediatorului și împiedică, într-o măsură oarecare, riscul ca părțile să se lovească.

Notă: Dacă în școală aveți o sală care este dedicată special medierii, puteți explica care ar trebui să fie aranjamentul scaunelor și de ce. Cu toate acestea, dacă medierea va avea loc pe terenul de joacă, în coridor sau într-un alt loc care nu este pregătit pentru aceasta, ar fi de dorit ca să se însceneze situații în care copiii mediatori să încerce să aranjeze copiii aflați în conflict în poziția recomandată mai sus. Scopul mediatorului în aceste condiții este de a găsi un loc liniștit în care nimeni altul decît cele două părți nu poate să audă ce se spune.

» Mesajul de începere a medierii

Copiați și transmiteți elevilor instrucțiunile de mai jos.

Orice mediere se începe cu apropierea și pregătirea părților în conflict. Alege-ți încă doi parteneri cu care vei exersa mesajul de începere a medierii. Înțelegeți-vă cine va începe primul. Cînd îți va veni rîndul tău să fii mediator, poți să te folosești de notițele tale pentru a face deschiderea.

Mesajul de începere a medierii poate fi următorul: „Bună ziua (salut). Eu mă numesc _____. Eu sînt mediator și, după cum știți, am rolul de a ajuta diferiți elevi să își rezolve conflictele lor. Din cîte înțeleg eu, voi aveți un conflict. Ați dori să-l rezolvați prin mediere? (Încredințează-te că fiecare este de acord să participe la mediere). Pentru ca să fie mai ușor, puteți să-mi spuneți cum vă numiți?

Vreau să vă spun că tot ce veți vorbi aici va rămîne confidențial. Eu, ca mediator, nu țin nici cu o parte și totodată nu sînt judecător ca să vă spun cine a procedat corect sau greșit. Scopul meu este să vă ajut să găsiți o soluție acceptabilă pentru conflictul vostru. Pentru aceasta vă rog să fiți de acord să respectați următoarele reguli:

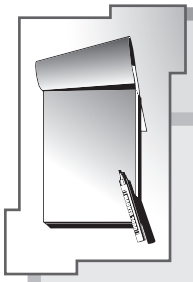
1. Fiecare din voi va avea posibilitatea să vorbească, de aceea vă rog să vă ascultați unul pe altul fără a vă întrerupe, așteptînd cînd vă va veni rîndul;
2. Fără violență, porecle, insulte sau cuvinte vulgare;
3. Fiecare va spune adevărul.

Ești de acord să respectăm aceste reguli? (întrebarea este pusă fiecărei părți după fiecare regulă).

Aveți unele întrebări înainte de a începe medierea?"

După ce ai exersat acest mesaj, roagă colegii să-ți dea un feed-back despre reușita ta. Analizează performanța colegilor și cea personală nu numai din punct de vedere al repetării fidele a conținutului mesajului, dar și din punct de vedere al transmiterii lui eficiente (ai avut contact vizual cu părțile, ai acordat atenție egală ambelor părți, ai fost atent la reacțiile lor etc.).

Discutați cu elevii ce a fost ușor și ce a fost dificil. Încurajați-i să practice acasă, în fața oglinzii ceea ce le reușește mai puțin sau tot mesajul: de la început pînă la urmă. Propuneți-le să formuleze un mesaj propriu care ar include elementele esențiale ale mesajului prezentat mai sus. În afară de aceasta în anumite cazuri, unele elemente ale mesajului de începere pot lipsi. De exemplu, nu este nevoie de prezentare dacă toți se cunosc etc.



Fişă de verificare pentru începerea medierii

- ➔ Să aranjez din timp locul unde va avea loc medierea dacă medierea a fost stabilită dinainte
- ➔ Să mă prezint şi să povestesc despre scopul meu
- ➔ Să aflu numele părților
- ➔ Să întreb dacă părțile sînt de acord să le fie mediat cazul
- ➔ Dacă este cazul, să propun părților să mergem într-un loc retras
- ➔ Să prezint regulile pe care le respectă mediatorul
- ➔ Să prezint regulile care trebuie respectate în cadrul medierii
- ➔ Să întreb fiecare parte dacă este de acord cu fiecare regulă
- ➔ Să aflu dacă sînt întrebări înainte de a începe medierea

» Relatările părților şi identificarea problemelor

La această etapă mediatorul le va propune celor implicați în conflict să povestească, pe rînd, despre ceea ce s-a întîmplat şi cum se simt ei. După ce fiecare parte povestește, mediatorul rezumă pentru a se convinge că mesajul a fost înțeles corect. Pe parcursul relatării, folosind diferite tehnici, mediatorul clarifică esența conflictului din toate părțile.

Întîi de toate mediatorul alege cine va vorbi. Structura acestei etape este următoarea:

Mediatorul spune primului elev:

➔ Povestește ce s-a întîmplat. (În acest timp el ascultă folosind tehnicile de comunicare şi ascultare învățate.)

➔ Mai ai ceva de spus? (După ce primul elev a terminat de vorbit, mediatorul rezumă ceea ce a fost spus.)

Aceiaşi paşi sînt folosiți şi pentru a asculta relatarea celuilalt elev.

După aceasta mediatorul întreabă fiecare parte:

➔ Ce simțăminte, emoții ți-a provocat situația de conflict prin care ai trecut?

Înainte de a trece la identificarea soluțiilor, mediatorul întreabă dacă fiecare parte mai are ceva de spus.

Schema prezentată mai sus este doar un model. Elevii, în dependență de situație, pot să comaseze etapa de identificare a simțămintelor cu cea de identificare a faptelor, şi, de asemenea, pot folosi alte întrebări, cum ar fi cele prezentate mai jos.

➔ Povestește ce s-a întîmplat.
➔ Poți să-mi spui mai mult despre aceasta?
➔ Cum s-a întîmplat că ai făcut aceasta?
➔ Ai făcut aceasta din întîmplare?
➔ Dacă ai fi fost în locul celuilalt, cum te-ai fi simțit?
➔ Ce crezi că a încercat să facă partea cealaltă?
➔ Ați fost prieteni înainte de aceasta?
➔ Vă mai considerați prieteni acum?
➔ Incidentul care s-a întîmplat credeți că vă va împiedica să mai fiți prieteni?
➔ Vă cunoșteați înainte de incident?
➔ Dacă ai fi în locul celuilalt, cum te-ai simți acum?
➔ Care ar fi lucrurile cu care sînteți amîndoi de acord?

» Pregătirea pentru etapa de stabilire a faptelor

După ce le-ați prezentat elevilor informația de mai sus, dați-le următoarele instrucțiuni:

Împreună cu alți trei colegi vei participa într-un joc de rol care te va ajuta să-ți formezi deprinderi de stabilire a faptelor. Fiecare din voi, pe rînd, va fi atît în calitate de mediator, cît și de părți implicate în conflict. Înainte de a juca rolul de parte în conflict, împreună cu celălalt elev care are același rol, gîndiți-vă la un conflict. După aceasta lăsați-l pe colegul care joacă rolul de mediator să stabilească despre ce este vorba. Repetați jocul de rol pînă cînd fiecare din voi va putea stabili faptele și simțămintele în mod automat.

Fii cît mai cooperant și ajută-ți colegii. Mai jos este prezentat un exemplu de conflict și instrucțiuni pentru mediator. Ghidează-te de aceste instrucțiuni atunci cînd vei avea rolul de mediator.

La una din recreații Sorin i-a permis Mădălinei să se joace cu mingea lui. În timp ce Mădălina se juca, mingea s-a spart. Atunci ea i-a promis că va cere bani de la părinți și, poate, în ziua următoare îi va întoarce costul mingii. Sorin nu era sigur de acest fapt. După lecții Sorin a intrat într-o ceartă cu Mădălina, încercînd să-i smulgă din mînă o carte pe care dorea să o ia ca și garanție pentru mingea spartă.

Mădălina se adresează la mediator.

Consideră că deja ai spus mesajul de începere a medierii. Acum treci la etapa de stabilire a faptelor. Poți începe această etapă cu următorul mesaj: „Vom începe medierea prin aceea că veți povesti ce s-a întîmplat. Fiecare din voi va avea posibilitatea să se expună. Pe parcurs însă nu uitați de regulile pe care trebuie să le respectați. Acum vom începe cu Mădălina, deoarece...”

Începe cu cine dorești, însă argumentează aceasta în așa fel, încît să nu compromiți caracterul neutral al medierii.

De exemplu: „Va vorbi prima Mădălina, deoarece ea a cerut să fie rezolvat conflictul prin mediere.”

Adresează-te primei părți: „Spune ce s-a întîmplat şi cum te simți.” După aceasta, în calitate de mediator, rezumă cuvintele şi întreabă dacă ai înțeles corect.

Dacă relatarea este cam confuză, pune întrebări de clarificare.

Procedează la fel şi cu partea a doua.

În timp ce asculți părțile, nu uita să foloseşti tehnicile învățate la modulul Comunicarea (formularea şi adresarea întrebărilor, ascultarea activă, limbajul non-verbal etc.).

» Alternativă

Pentru ca să fie şi mai eficient, puteți pregăti cîte trei istorioare pentru fiecare grup. Prezentați părților partea lor de istorie, iar mediatorul, fără să le ştie, să încerce să stabilească faptele. Mai jos este prezentat un exemplu.

În timpul pauzei profesoara a văzut-o pe Maria şi Florentina certîndu-se. Maria o învinuia pe Florentina că aceasta răspîndeşte zvonuri neadevărate despre ea. Profesoara le-a sfătuit să meargă la mediere.

Rol pentru Maria

Ai auzit că Florentina bîrfeşte despre tine. Printre altele, ea a spus că tu fumezi pe ascuns şi că tu ai fost aceea care a furat catalogul clasei pentru ca părinții tăi să nu afle despre notele rele pe care le ai.

Tu spui că toate aceste lucruri sînt neadevărate, că nu vei mai tolera aşa ceva şi îi vei face zile fripte Florentinei dacă aceasta nu va înceta să mai răspîndească asemenea zvonuri.

Rol pentru Florentina

Tu ai auzit anumite zvonuri despre Maria. Şi anume: că ea fumează şi că a furat catalogul clasei pentru ca părinții ei să nu afle despre notele rele pe care le are. Ai întrebat unele prietene de-ale ei dacă ce ai auzit e adevărat. La un moment dat te trezeşti cu Maria în față acuzîndu-te că bîrfeşti despre ea. Eşti amenințată că te va bate dacă nu încetezi să răspîndeşti aceste zvonuri.

Mediatorii au sarcina să se concentreze asupra simțămintelor ce stau la baza cuvintelor care au fost spuse, comportamentului non-verbal, astfel obținînd cît mai multă informație despre conflictul fetelor.

» Păstrarea ordinii în timpul medierii: Întreruperile

O problemă des întîlnită pentru mediatori este nerăbdarea părților de a se asculta una pe alta şi, ca rezultat, desele întreruperi. De aceea mediatorii trebuie să învețe să se descurce în asemenea situații.

Prezentați-le elevilor următoarele instrucțiuni:

Imaginează-ți că mediezi o ceartă între doi elevi. Pe unul din ei l-ai rugat să relateze faptele, însă celălalt îl întrerupe permanent. Scrie care ar fi reacția ta la aceste întreruperi.

Elevul 1: Eu mă jucam cu mingea pe terenul de sport cînd el a venit şi a spus să eliberez teritoriul...
Elevul 2: Nu este adevărat; eu nu am spus aceasta.
Mediatorul: _____
Elevul 1: Cînd eu l-am întrebat de ce mi-a smuls mingea şi a aruncat-o în afara terenului sportiv...
Elevul 2: Eu te-am rugat mai întîi să...
Mediatorul: _____
Elevul 1: Eu m-am înfuriat pentru că el se comportă aşa urît şi am încercat să....
Elevul 2: Tu ai fost primul care....
Mediatorul: _____

Discutați cu elevii răspunsurile lor. Prezentați-le și analizați dialogul de mai jos care le poate servi ca un model pentru a trece peste întreruperi și acuzații.

Mediatorul: Odată ce nu aveți întrebări şi sînteți de acord cu regulile medierii, haide să începem. Alina, poți să spui ce s-a întîmplat?
Alina: Eu priveam cum se joacă colegii pe terenul de sport, cînd Bogdan a venit şi m-a împins, iar eu am căzut.
Bogdan: Astea-s minciuni!!!
Mediatorul: Bogdan, amintește-ți că ne-am înțeles fără acuzații şi fără întreruperi.
Bogdan: Imi cer iertare.
Alina: Eu am căzut jos şi, fiind înfuriată, i-am spus că nu este normal ce face.
Mediatorul: Deci tu, Alina, priveai cum se joacă colegii tăi cînd, la un moment dat, spui că Bogdan te-a împins şi tu ai căzut. I-ai spus lui Bogdan că nu este bine ceea ce face. Corect?
Alina: Întocmai.
Mediatorul: Mai ai ceva de spus?
Alina: Asta-i tot.
Mediatorul: Acum, Bogdan, spune tu ce s-a întîmplat.
Bogdan: Tot ce a spus Alina este o scorneală....
Mediatorul: Bogdan, nu te supăra, dar am căzut cu toții de acord să nu ne aruncăm învinuiri. Hai să încercăm să stabilim faptele aşa cum s-au întîmplat, fără a agrava conflictul.

Stabiliți cu elevii o listă de intervenții care le-ar putea ajuta să soluționeze problema întreruperilor.

De exemplu:

➔ Apel la respectarea regulilor
➔ Utilizarea empatiei *(Cum te-ai simți dacă pe tine te-ar întrerupe?)*

➔ Apel la interesul personal *(Prin faptul că întrerupi creezi impresia că nu dorești să soluționezi conflictul, deoarece, dacă faci aceasta, nu vom putea soluționa cazul.)*
➔ Oferirea unei alternative *(Notează ceea ce vrei să spui și, după ce îți voi da cuvîntul, vei avea posibilitatea să comunici aceasta.)*
➔ Întreruperea medierii şi discutarea cu partea indisciplinată despre comportamentul ei
➔ Apel la lucruri general-umane *(Hai să încercăm să ne respectăm etc.)*.

Găsirea soluțiilor

Pasul final al unei medieri constă în propunerea şi alegerea unei soluții pentru conflictul din cadrul medierii. În timpul acestei etape părțile propun mai multe soluții care ar satisface nevoile lor. Apoi ele trec la alegerea acelor soluții care par convenabile pentru ambele părți. Fiecare soluție se discută şi se decide care dintre ele este mai realistă. Un mediator ajută părțile din conflict să se orienteze spre viitor. De aceea în timpul medierii trebuie evitate întrebările despre pedepsire, răzbunare, cine este vinovat.

Înainte de găsirea soluțiilor are loc identificarea intereselor comune. Pentru aceasta mediatorul trebuie să sublinieze nevoile şi îngrijorările comune ale părților, să descopere similaritățile care există între ele. În aşa fel va fi mai uşor de stabilit un teren comun pentru soluționarea conflictului.

Vă recomandăm să le aduceți aminte elevilor despre activitățile **"Poziții versus interese"** şi **„Asemănarea obiectelor"** sau chiar să le mai desfăşurați o dată dacă credeți că este nevoie.

Întrebați elevii cum ar putea ei, ca mediatori, să afle care sînt interesele părților şi să stabilească interese comune.

Distribuiți următorul dialog la trei voluntari. Cel mai bine ar fi să faceți aceasta înainte de a începe activitățile pentru ca ei să aibă timp să-şi pregătească rolurile.

Rugați voluntarii să joace rolurile.

Jocul de rol „ Identificarea pozițiilor şi intereselor"

Mediatorul: Bună ziua şi bun venit la sesiunea de mediere. Eu mă numesc Gabriela şi voi fi mediatorul vostru. Din cererea de mediere înțeleg că tu te numeşti Livia, iar tu eşti Ştefan. Este corect?

Ambii: Da.

Mediatorul: Din cîte înțeleg eu, voi aveți un conflict pe care ați dori să-l rezolvați prin mediere. Corect?

Ambii: Da.

Mediatorul: Vreau să vă spun că tot ce veți spune va rămîne confidențial. Eu, ca mediator, nu țin nici cu o parte şi, totodată, nu sînt judecător ca

să vă spun cine a procedat corect sau greşit. Scopul meu este să vă ajut să găsiți o soluție acceptabilă pentru conflictul vostru. Pentru aceasta vă rog să fiți de acord să respectați următoarele reguli:
1. Fiecare din voi va avea posibilitatea să vorbească, de aceea vă rog să vă ascultați unul pe altul fără să vă întrerupeți, aşteptînd cînd vă va veni rîndul.
2. Fără violență, porecle, insulte sau cuvinte vulgare.
3. Fiecare va spune adevărul.
Livia, eşti de acord să respecți aceste reguli?

Livia: Da.

Mediatorul: Ştefan, tu eşti de acord să respecți regulile?

Ştefan: Sînt de acord.

Mediatorul: Pe parcursul medierii fiecare din voi va avea posibilitatea de a relata faptele, iar după aceasta vom încerca să găsim cele mai potrivite soluții pentru voi şi să încheiem un acord dacă va fi posibil. Dar înainte de a începe vreau să vă întreb dacă aveți întrebări sau neclarități.

Livia şi Ştefan: (Ambii dau din cap că nu.)

Mediatorul: Bine. Atunci să începem. Livia, fiindcă tu ai depus cererea de mediere, vom începe cu tine. Poți să ne spui ce s-a întîmplat şi ce simți?

Livia: Eu îl consideram pe Ştefan unul din cei mai buni prieteni ai mei. Acum cîteva săptămîni eu am fost numită şefa grupei. Una din responsabilitățile mele este să am grijă ca de serviciul să se facă la timp şi ca în sala de studiu să rămînă ordine după noi. Eu încerc din toate puterile ca elevii numiți de serviciu să-şi îndeplinească obligațiile, iar Ştefan, care are o mare influență asupra băieților, totdeauna îi ia după lecții la fotbal pe terenul sportiv. Mă simt frustrată şi nu pot să cred că el îmi face una ca asta.

Mediatorul: Înțeleg că simți o mare responsabilitate pentru ca să îndeplineşti obligațiile tale de şef al clasei şi, în opinia ta, Ştefan îți împiedică aceasta prin faptul că determină băieții să meargă la fotbal în loc să rămînă să îşi îndeplinească funcțiile de serviciu.

Livia: Absolut. Mai ales că aceasta poate influența poziția noastră de cea mai bună clasă.

Mediatorul: Deci ceea ce te îngrijorează este şi faptul că clasa voastră ar putea să nu mai aibă o reputație bună în şcoală. Corect?

Livia: Da.

Mediatorul: Mai vrei ceva să adaugi?

Livia: Nu.

Mediatorul: Ştefan, poți să ne spui tu ce s-a întîmplat?

Ştefan: De cînd Livia a devenit şefă, s-a schimbat cu totul. Dă ordine tuturor.....

Livia: Eu nu dau ordine, dar mă străduiesc să fac totul pentru ca să fie bine...

Mediatorul: Livia, ne-am înțeles să nu ne întrerupem.

Ştefan: Eu nu mă simt bine din cauza aceasta deoarece cîndva eram prieteni. Dar ea tot timpul insistă să rămînă băieții să facă ordine. Noi însă trebuie să ne pregătim pentru competițiile sportive la fotbal ce vor avea loc în şcoala noastră. Anul trecut am fost cei mai buni la fotbal şi este important ca şi anul acesta să ne menținem poziția. Cel mai bun timp pentru antrenamente este după lecții, cînd toți sîntem încă împreună.

Mediatorul: Ştefan, înțeleg că îți pare rău că, de la un timp, relațiile tale cu Livia nu mai sînt aşa cum au fost şi aceasta se întîmplă deoarece ea insistă ca băieții să facă ordine, iar voi nu aveți alt timp să vă antrenați decît după lecții, cînd trebuie de făcut ordinea. Corect?

Ştefan: În general, aşa este.

Mediatorul: Credeți că ați putea găsi lucruri cu care sînteți ambii de acord şi care vă vor ajuta să depăşiți această situație?

Ştefan: Eu nu văd asemenea lucruri. Ea nu se comportă corect şi trebuie să îşi schimbe atitudinea.

Mediatorul: Dar tu, Livia, ce spui?

Livia: Eu înțeleg că şi eu, şi Ştefan dorim un singur lucru: clasa noastră să aibă succese în şcoală şi să fie considerată una bună.

Mediatorul: Ştefan, eşti de acord cu aceasta?

Ştefan: De fapt îmi dau seama şi eu că aşa este. În afară de aceasta, cred că ambii din noi ar dori să fie în relații bune unul cu celălalt.

Mediatorul: Deci ambii vreți ca clasa voastră să fie considerată una bună, fie că este vorba de curățenie, fie că este vorba de sport şi, totodată, doriți să fiți prieteni din nou. Corect?

Livia: Da.

Ştefan: Da.

După jocul de rol întrebați:

- ➔ Care era poziția lui Ştefan?
- ➔ Care era poziția Liviei?
- ➔ Care erau interesele lui Ştefan?
- ➔ Care erau interesele Liviei?
- ➔ Ce interese comune s-au descoperit pe parcurs?
- ➔ Cum a identificat mediatorul aceste interese?

» Cum găsim soluții

Rugați elevii ca, în grupuri mici, să listeze cît mai multe soluții posibile, avînd în minte diferite situații conflictuale. Sugerați-le să-şi aducă aminte diferite conflicte din viața lor şi cum au fost ele soluționate.

Rugați grupurile să prezinte soluțiile propuse şi întocmiți o listă comună. În dependență de timpul pe care îl aveți, puteți să discutați soluțiile propuse în termeni de avantaje, dezavantaje şi situații cînd acestea sînt cel mai potrivite.

Prezentați INVENTARUL DE SOLUȚII. Fiecare elev să îl completeze cu soluțiile de pe lista comună şi să îl păstreze pentru a fi utilizat în cadrul medierii.

- ➔ A se folosi de obiect pe rînd
- ➔ A cere scuze
- ➔ A ceda (fiecare cedează ceva)
- ➔ A trage la sorți
- ➔ A evita cealaltă parte
- ➔ A înceta comportamentul care a fost cauza conflictului.

Activitatea „Cine trebuie să soluționeze conflictul?”

Această activitate are drept scop să demonstreze elevilor de ce nu este bine ca soluțiile să vină de la mediatori, ci de la părțile implicate în conflict.

Întrebați elevii cine este responsabil de soluționarea conflictului care este supus medierii.

(Cu toate că mediatorul este persoana instruită să faciliteze soluționarea conflictului, responsabilitatea soluționării conflictelor, pînă la urmă, revine părților.)

Aduceți-le aminte elevilor despre regulile pe care le respectă un mediator și spuneți-le că la această activitate vor discuta despre regula nr. 2(pagina 69).

Citiți elevilor situația de mai jos.

Sandu şi Ion, elevi în clasa a IX-a sînt prieteni din clasa a IV-a. Sandu este un elev care învață bine și dorește să fie cît mai bun la învățătură. Lui Ion nu îi pasă de studii atîta timp cît are note de trecere, pasiunea lui fiind petrecerea timpului în companii. Recent Sandu a refuzat să îi dea să copieze la o lucrare lui Ion. Acesta, înrăit că a primit doi, a început să-și bată joc de Sandu, povestindu-le colegilor cît de stîngaci este, că nu poate dansa și că nu poate măcar să întrețină o discuție interesantă cu vreo fată. S-a ajuns pînă acolo că Ion l-a bruscat pe Sandu la lecția de educație fizică. Părinții lui Ion îl cunosc bine pe Sandu și totdeauna îl aduc ca un exemplu pentru Ion. Acum Sandu nu știe ce să facă pentru a reface prietenia. Pe de o parte, el consideră că a copia nu este bine, iar pe de altă parte, Ion nu vrea să asculte de aceasta. Sandu se gîndește să-l evite un timp sau poate să meargă la părinții lui Ion să le ceară ajutorul. Ion, la rîndul său, tot nu este bucuros de situația în care s-a pomenit. El se simte trădat de prietenul său și începe să caute compania altor colegi.

Rugați elevii să se gîndească individual la soluția cea mai potrivită pentru cazul dat (dacă ar fi să fie în locul lui Ion și dacă ar fi în locul lui Sandu). Spuneți-le că s-ar putea întîmpla să aibă aceeași soluție pentru ambele persoane. Fiecare să scrie soluțiile sau soluția sa, apoi să facă o listă comună de soluții pentru Ion și pentru Sandu.

- ➔ Ați avut toți aceleași soluții pentru Ion (Sandu) în această situație? De ce nu? (Fiecare din noi percepe în felul său o situație și se bazează pe valorile și experiența personală atunci cînd o analizează și încearcă să ia o decizie.)

➔ De ce unii din voi au avut o soluție pentru Sandu, și alta pentru Ion?

(De multe ori oamenii au interese diferite într-o anume situație și, respectiv, deciziile pe care le iau pentru a-și satisface interesele pot fi și ele diferite.)

➔ Dacă în cadrul unui conflict părțile vă cer o soluție, ce ați face?
➔ Care ar fi riscurile să oferiți voi, în calitate de mediatori, soluții părților?
➔ Ce ar putea să se întîmple dacă soluția pe care o oferiți nu este acceptabilă sau chiar este o soluție proastă?
➔ Ar putea surveni consecințe negative chiar dacă sfatul pe care îl dați este bun?
➔ Este ușor să asculți și să urmezi un sfat dat de altcineva?
➔ Din acest punct de vedere, de ce ar fi important să luați singuri decizii?
➔ Reieșind din ceea ce am discutat mai sus, dacă doi colegi implicați într-un conflict pe care îl mediați v-ar cere o soluție, le-ați sugera-o? De ce nu?

În organizarea discuției pe baza întrebărilor de mai sus încercați să-i conduceți pe elevi să discute materialul informațional ce urmează:

Pericolele la oferirea soluțiilor sînt:

1 Soluția poate să nu fie bună și, ulterior, părțile îl vor învinui pe mediator de consecințe. În așa fel, se pune în discuție atît reputația mediatorului, cît și însăși medierea ca proces de soluționare a conflictelor. De asemenea, soluția poate să nu fie acceptată dintr-o dată de părți, ceea ce ar putea să ducă la pierderea încrederii părților în capacitatea mediatorului de a-i ajuta.

2 Orice soluție poate fi percepută de o parte ca avantajînd-o pe cealaltă, iar aceasta poate duce la îndoială în privința neutralității mediatorului.

3 Dacă soluția este bună, oricum, pe de o parte, elevii pot să nu simtă responsabilitatea de a o aplica cum ar fi în cazul cînd ei singuri o identifică și, deci, prin aceasta angajamentul de a o respecta este mai mare. Pe de altă parte, părțile trebuie învățate că ele sînt responsabile să soluționeze conflictul independent și că trebuie să își asume responsabilitatea pentru el.

La sfîrșitul activității reveniți la regula nr. 2 din fișa ***„Regulile pe care le respectă un mediator în mediere”*** și discutați-o din nou reieșind din activitatea de mai sus.

» Generarea soluțiilor

Puteți începe etapa de generare a soluțiilor cu următorul mesaj: „Acum, cînd știm în ce constau problemele și care ar fi interesele voastre, haide să vedem dacă ele pot fi soluționate. Pentru aceasta spuneți orice credeți că trebuie făcut pentru a soluționa problema. Încercați să sugerați cît mai multe idei. Pentru ca să izbutim să avem un acord, nu judecați acum nici o idee ca fiind bună sau rea, ci doar menționați-le.”

În timp ce părțile spun ideile, mediatorul le notează.

Idei pentru a începe identificarea soluțiilor:

- ➔ Să încercăm să găsim cît mai multe idei posibile pentru a soluționa situația.
- ➔ Care ar fi propunerea ta pentru a soluționa conflictul?
- ➔ Poți să ne spui care ar fi modalitățile de soluționare pe care le vezi tu?
- ➔ Ce ai dori să se întîmple pentru ca să consideri conflictul soluționat?
- ➔ Ce ai fi de acord să faci ca să soluționezi conflictul?
- ➔ Dacă Mariana ar fi de acord să....., tu ce ai face în schimb?
- ➔ Ați avea şi alte idei pentru a soluționa conflictul?

» Analizarea soluțiilor

Următoarea etapă este analizarea soluțiilor propuse.

Idei pentru analizarea soluțiilor:

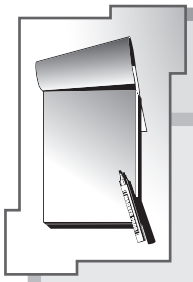
- ➔ Care din ideile exprimate le considerați acceptabile?
- ➔ Care dintre soluții ar fi în interesul ambilor?
- ➔ Care ar fi consecințele dacă alegeți această soluție?
- ➔ Ce se va întîmpla dacă alegeți această soluție?
- ➔ Cu care soluție din cele propuse eşti de acord?
- ➔ Consideri această soluție corectă?
- ➔ Care din soluțiile expuse te satisface?
- ➔ Acoperă această soluție problemele exprimate de voi?
- ➔ Cum crezi că ar fi fost mai bine să procedezi?
- ➔ Ce ai putea face să ajuți la soluționarea acestei probleme?
- ➔ Crezi că bătaia ar fi o soluție adecvată în această situație?
- ➔ Ce ai dori să faci pentru ca problema să fie soluționată?
- ➔ Dacă Corina nu ar dori să accepte această propunere, ai putea să oferi altceva în schimb?
- ➔ Ce poți propune tu, la rîndul tău?

Pe parcursul acestei discuții părțile trebuie încurajate să aleagă o soluție care să fie avantajoasă pentru ambele. Verificați împreună cu ele dacă soluția aleasă este

realistă şi posibilă, adică dacă poate fi şi totodată dacă este clară şi concretă. De exemplu, dacă doi colegi de clasă sînt certaţi, nu este o soluţie reală acordul de a se evita, deoarece ei au lecţii împreună şi aceasta nu este posibil de îndeplinit.

Dacă părţile nu ajung la o soluţie, încurajează-le să se gîndească şi la alte soluţii.

Identificaţi o situaţie de conflict. Încurajaţi elevii să listeze cît mai multe soluţii pentru această situaţie. Apoi analizaţi-le împreună pe fiecare astfel, încît să înţeleagă ce înseamnă consecinţe negative şi consecinţe pozitive.



Fişă de control pentru etapa de găsire a soluţiilor

- ➔ Să accentuez momentele în care părţile sînt de acord (de exemplu, ambele părţi se simt lezate, ambele doresc să păstreze prietenia, ambele vor să soluţioneze problema care a apărut etc.)
- ➔ Să propun părţilor să genereze cît mai multe soluţii pentru problema identificată (dacă sînt mai multe probleme, atunci se discută fiecare problemă pe rînd)
- ➔ Să le spun părţilor să nu judece soluţiile ca fiind bune sau rele
- ➔ Să menţionez că soluţiile vor fi analizate ulterior, şi nu acum
- ➔ Să notez ideile expuse de părţi
- ➔ Să rezum soluţiile expuse
- ➔ Să verific acceptabilitatea soluţiilor.

» Încheierea medierii

Prezentaţi elevilor următoarele instrucţiuni pentru această etapă a medierii:

Dacă s-a ajuns la o înţelegere, rezumaţi-o pentru ambele părţi şi integraţi-o în *„Acordul de mediere”* (vezi Anexe). Felicitaţi părţile şi daţi fiecăreia cîte un exemplar al *Fişei de evaluare a mediatorului(pagina 105)* care, după ce este completat, se transmite coordonatorului adult sau se aruncă într-o boxă special amenajată pentru aceasta.

Elevii implicaţi în mediere au sacrificat timp şi energie în încercarea de a soluţiona conflictul. De aceea este important ca mediatorul să le mulţumească pentru efortul lor.

După aceasta:

Dacă medierea s-a încheiat cu o soluție:

- ➔ Comunicați-le părților că soluția a fost posibil de găsit numai datorită faptului că au dorit și că au lucrat împreună.
- ➔ Spuneți-le că, dacă ceva nu va merge așa cum s-au înțeles acum, ambele părți vor trebui să discute sincer și deschis despre aceasta și, dacă au nevoie, se pot adresa din nou mediatorului.

Dacă medierea nu s-a încheiat cu soluționarea conflictului:

- ➔ Comunicați-le părților că, uneori, pentru a soluționa un conflict, este nevoie de mai mult timp pentru ca fiecare parte să analizeze ce s-a întîmplat.
- ➔ Exprimați-vă încrederea că poate, în scurt timp după mediere, ei vor putea să-și soluționeze conflictul, iar dacă pentru aceasta au nevoie de ajutorul mediatorului, se pot adresa din nou pentru a avea încă o sesiune de mediere.

Cu siguranță părțile au învățat cîte ceva din procesul de mediere. Dacă aveți timp și există dorința părților, puteți încerca să sistematizați aceste învățături. Discutați despre conflictul ce a avut loc, folosind următoarele întrebări:

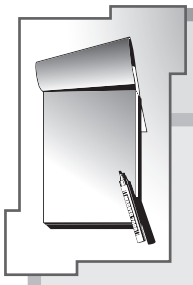
- ➔ Data viitoare cînd vei dori să..., crezi că ai putea să ceri /faci /spui aceasta într-un mod politicos?
- ➔ Ce ai face diferit dacă s-ar întîmpla aceasta încă o dată?
- ➔ Data viitoare, cînd ți se mai întîmplă să auzi bîrfe, ai putea că încerci să verifici mai înîi dacă este adevărat că anume această persoană le răspîndește?
- ➔ Acum înțelegi cum ai putea evita unele probleme doar prin simpla adresare politicoasă?

» Încă un pas sau Munca post-mediere

Deşi sesiunea de mediere a luat sfîrşit, munca de mediator încă nu s-a terminat. Mai sînt de făcut cîțiva paşi care te vor ajuta să devii un mediator mai bun şi, de asemenea, îi vor ajuta şi pe coordonatorii programului să îmbunătățească felul în care programul de mediere are loc în şcoala ta.

Pentru aceasta:

- ➔ Pune acordurile în dosarul de acorduri
- ➔ Completează formularul **„Raport de mediere”**
- ➔ Completează formularul **„Cum a mers medierea”**



Fişă de control pentru etapa de încheiere a medierii

1. Dacă s-a ajuns la un acord:
   - ➔ Să mă asigur că fiecare parte este de acord cu soluțiile propuse
   - ➔ Să scriu acordul şi să introduc numai soluțiile exprimate de părți
   - ➔ Să le citesc acordul
   - ➔ Să felicit părțile pentru faptul că au ajuns la un acord
2. Dacă nu s-a ajuns la un acord:
   - ➔ Să încurajez părțile
3. În orice caz:
   - ➔ Să mulțumesc părților pentru efortul depus şi timpul rezervat
   - ➔ Să le încurajez să se mai adreseze mediatorilor dacă vor avea nevoie în viitor
   - ➔ Să-i rog să completeze Fişa de evaluare a mediatorului.

» Încheierea instruirii

În finalul training-ului fiecare elev trebuie să medieze cel puțin un caz de la început pînă la urmă. Alegeți părțile în conflict şi distribuiți-le roluri (fie pregătite din timp, fie născocite de elevi la moment, avînd doar sugestii de conflict). La începutul jocului de rol spuneți-le elevilor unde are loc conflictul (de exemplu, pe terenul de joacă, unde sînt mai mulți copii, în timpul recreației mari, pe coridorul şcolii cu cinci minute înainte de sunetul la clasă etc.).

După aceasta permiteți-le să-şi joace rolurile.

Elevii care nu sînt implicați în joc vor avea rolul de observatori. Ei vor trebui să ofere feed-back mediatorilor, folosind fişele de observare a diferitor etape ale medierii.

La debriefarea jocurilor de rol ați putea pune întrebări care ar valorifica ceea ce au notat elevii în fişele lor de observare sau ceea ce au observat ceilalți elevi.

Sfat:

În cazul cînd aveți mulți mediatori (10 şi mai mulți), şi vreți să economisiți timp, puteți să împărțiți elevii în două sau mai multe grupuri în care jocurile de rol să aibă loc concomitent.

Debriefing pentru jocul de rol

Întrebați elevii care au jucat rolul părților implicate în conflict:

- ➔ Cum v-ați simțit pe parcursul jocului?
- ➔ Ce a fost cel mai dificil?
- ➔ Ceea ce a făcut mediatorul v-a ajutat să depășiți conflictul? De ce?
- ➔ Ce altceva ar fi putut face mediatorul?

Întrebați mediatorul:

- ➔ Cum te-ai simțit pe parcursul jocului?
- ➔ Ce a fost dificil pentru tine?
- ➔ Ce a fost ușor?
- ➔ Ce ai face diferit dacă ai media acest caz din nou?
- ➔ Ce lucru consideri că ți-a reușit foarte bine?

Discutați cu toți elevii:

- ➔ Care a fost esența conflictului pus în discuție?
- ➔ Ce interese au avut părțile?
- ➔ A respectat mediatorul fazele medierii?
- ➔ Dacă au fost devieri, au fost ele utile?
- ➔ A atras atenția mediatorul la pregătirea spațiului și la alte condiții pentru mediere?
- ➔ Au fost respectate de mediator regulile medierii?
- ➔ S-a dat dovadă de ascultare activă din partea mediatorului (poziție, gesturi, mimică, fraze de încurajare sau reformulare etc.)?
- ➔ Ce comunicare non-verbală ați observat pe parcursul medierii?
- ➔ A reușit mediatorul să stabilească toate faptele?
- ➔ A fost eficient mediatorul în identificarea unor posibile soluții? Ce a fost făcut bine? Ce se putea face altfel?
- ➔ Credeți că acordul la care s-a ajuns este unul real? Sînt clare condițiile acordului?

Carolina şi Veronica

Rol pentru Carolina

Veronica este cea mai bună prietenă a ta şi împreună învățați în clasa a XII-a. Vă cunoașteți din clasele primare şi ați stabilit o relație de încredere totală.

În ultimul timp îți place foarte mult de un băiat din clasa paralelă. Faci orice ca el să te observe, dar fără succes. Ai discutat cu Veronica despre aceasta. Veronica le-a povestit şi altor colege despre sentimentele tale. Ele au început să te ia în rîs şi să facă glume pe seama ta, mai ales cînd băiatul pe care îl placi se află în preajmă.

Eşti foarte furioasă pe Veronica de ceea ce ți-a făcut şi crezi că toate necazurile vin din cauza că ea nu şi-a ținut limba după dinți. Consideri că te-a trădat şi nu mai dorești să vorbești cu ea.

Rol pentru Veronica

Carolina este cea mai bună prietenă a ta şi împreună învăţaţi în clasa a XII-a. Vă cunoaşteţi din clasele primare şi aţi stabilit o relaţie de încredere totală.

Carolinei îi place foarte mult de un băiat din clasa paralelă. Face orice ca el s-o observe, dar fără succes. A discutat cu tine despre aceasta. Într-o discuţie cu alte colege în care acestea au menţionat că Carolina se comportă ciudat în ultimul timp, le-ai povestit despre dragostea ei. Ele au început să o ia în rîs pe Carolina şi să facă glume pe seama ei, mai ales cînd băiatul pe care îl place se află în preajmă.

Carolina nu mai doreşte să vorbească cu tine din această cauză. Ţi se pare ceva copilăresc. Nu credeai despre Carolina că ar putea să se comporte atît de stupid. Totodată ai dori ca să fiţi prietene bune aşa cum aţi fost şi înainte.

Felix şi Angela

Rol pentru Felix

Eşti elev în clasa a XI-a. De cîtva timp eşti în conflict cu o colegă de a ta, Angela. Acum două săptămîni ai spus colegilor tăi cît de atractivă şi frumoasă este, accentuînd că, posibil, este deosebită atunci cînd doarme.

Aceasta a făcut ca şi alţi colegi să vorbească despre faptul cum arată ea şi, în scurt timp, Angela a început să fie numită „Frumoasa adormită”.

Angela a aflat de unde vine această poreclă şi te-a acuzat de faptul că îţi baţi joc de ea.

Tu nu ai nimic împotriva Angelei, din contră: îţi place foarte mult şi nu ştii cum să-i spui acest lucru. Conflictul ce a izbucnit te-a făcut să fii şi mai timid în acest sens. Angela i-a povestit toată istoria profesoarei, iar aceasta te-a întrebat dacă ai dori să mediezi conflictul. Cu toate că nu ai vrea ca şi alţii să descopere despre sentimentele tale, ai căzut de acord să mergi la mediere doar pentru a avea posibilitatea să vorbeşti cu Angela.

Rol pentru Angela

Eşti elevă în clasa a XI-a. De cîtva timp eşti în conflict cu un coleg de-al tău, Felix. Ai aflat de la cineva că el a spus altor băieţi că eşti frumoasă şi cuminte, mai ales atunci cînd dormi. Din acea zi toţi au început să te numească „Frumoasa adormită”. Crezi că Felix a făcut comentarii nepotrivite în ce priveşte exteriorul tău. Din cauza lui eşti în atenţia tuturor şi aceasta îţi este neplăcut. Mai mult ca atît, cu toate că nu ţi-a spus nimic personal, tu bănuieşti că el continuă să facă remarci pe seama ta şi aceasta menţine tensiunea dintre voi.

I-ai povestit totul profesoarei tale. Ea ţi-a recomandat să mergi la mediere.

Ion şi Mircea

Rol pentru Ion

Eşti un băiat de la sat care a venit recent în Chişinău să înveţe la liceu. Acasă părinţii te-au învăţat să fii amabil şi răbdător. Ai un caracter moale şi nu obişnuieşti să arăţi deschis neplăcerea sau să te înfurii.

Majoritatea colegilor tăi sînt de la Chişinău şi, deocamdată, nu ai stabilit relaţii de prietenie cu cineva. Mai mult ca atît, un coleg, Mircea, îşi bate joc constant de tine. Te numeşte cu diferite cuvinte jignitoare, cum ar fi „băiatul mamei", „ţăran" etc. Acum două zile el a devenit cu totul insuportabil. Vorbind colegilor despre unele cuvinte interesante din limbă, el a imitat accentul şi vorbirea specifică de la voi din sat, spunînd că numai ţărănoii vorbesc aşa, timp în care se uita ţintă la tine. Toţi colegii au izbucnit în rîs.

Despărţirea de familie, împreună cu bătaia de joc din partea lui Mircea te face să te simţi foarte deprimat în ultimul timp. Ai dori ca el să nu-şi mai bată joc de tine, dar nu ştii ce să faci. Cineva ţi-a recomandat să încerci medierea.

Rol pentru Mircea

Înveţi la un liceu din Chişinău. Eşti o personalitate puternică. Îţi place să-i distrezi pe prietenii tăi făcînd glume mai ales pe seama altora. În mod special îţi face plăcere să imiţi cum vorbesc unii.

Tuturor le născoceşti uşor cîte un supranume. Cei mai retraşi sînt „băiatul mamei", cei cărora le place să înveţe sînt „tocilari" etc. De obicei, persoanele care erau vizate de glumele tale nu se supărau.

Anul acesta la voi în clasă a apărut dintr-un sat un băiat nou pe care îl numeşti „băiatul mamei" şi „ţăran", deoarece părinţii lui sînt agricultori. Acum cîteva zile, din cauza că ai imitat felul lui de a vorbi, spunînd că aşa vorbesc numai ţărănoii, el s-a supărat foarte mult şi a mers la profesor. Acesta din urmă i-a recomandat medierea.

Nu înţelegi de ce el a reacţionat aşa. Tu, pur şi simplu, glumeai. Crezi că nu are simţul umorului. Chiar acum o săptămînă ai imitat vorbirea altui coleg, spunînd că aşa vorbesc numai ciobenii. Lui i s-a părut aceasta amuzant şi a rîs.

Dacă mai aveţi nevoie de situaţii conflictuale pentru a-i antrena pe toţi copiii, puteţi să folosiţi sugestiile de mai jos:

- ➔ Un elev glumeşte tot timpul pe seama altuia care învaţă mai bine.
- ➔ Cineva a pierdut un pix, iar altcineva care l-a găsit afirmă că pixul este al lui.
- ➔ Un elev promite să-i facă un serviciu prietenului său şi uită s-o facă.
- ➔ Un elev bîrfeşte sau minte despre altul.
- ➔ Un prieten ia împrumut un lucru şi-l restituie stricat.

Fișă de control pentru etapa de încheiere a medierii

Comportamentul mediatorului	Aprecierea (mai puțin bine, bine, foarte bine)	Indicatori ai comportamentului
A avut grijă de aranjamentul fizic		
S-a prezentat		
A verificat dorința părților de a fi mediate		
A explicat rolul său și esența medierii		
A explicat regulile medierii		
A verificat acceptarea regulilor de către părți		
A verificat dacă părțile au întrebări		

Fişă de observare a etapelor relatărilor părților şi stabilirii problemelor

Comportamentul mediatorului	Aprecierea (mai puțin bine, bine, foarte bine)	Indicatori ai comportamentului
Ascultă activ relatările părților		
Identifică faptele şi simțămintele		
Rezumă mesajele astfel încît toți să-l înțeleagă în acelaşi fel		
Încurajează dialogul constructiv şi eficient (utilizează mesaje focalizate pe „Eu”, aduce aminte părților să respecte regulile, foloseşte întrebări etc.)		
Clarifică detaliile		

Fişă de evaluare a etapelor de identificare a soluțiilor şi de încheiere a medierii

Comportamentul mediatorului	Aprecierea (mai puțin bine, bine, foarte bine)	Indicatori ai comportamentului
Identifică domeniile de interes comun		
Încurajează dorința de a soluționa problema		
Încurajează procesul de identificare a soluțiilor		
Încurajează procesul de analizare a soluțiilor		
Încheie reuşit medierea		

Anexe

Formulare

Angajament de participare în programul de mediere

Prin prezentul contract eu,

_____

(numele, prenumele, clasa)

îmi exprim consimțământul de a participa în cadrul programului de mediere.

În calitate de mediator mă oblig:

- ➔ Să particip la toate instruirile şi întîlnirile organizate pentru mediatori.
- ➔ Să fac publicitate programului de mediere şi să nu discreditez în nici un fel programul.
- ➔ Să conduc sesiuni de mediere în zilele în care voi fi numit.
- ➔ Să anunț cît mai repede despre imposibilitatea de a mă prezenta la o sesiune de mediere sau la şcoală (în ziua în care trebuie să mediez).
- ➔ Să nu mă angajez în mediere atunci cînd este vorba de o infracțiune şi să cer ajutor dacă este necesar.
- ➔ Să rămîn neutru şi imparțial în cadrul sesiunilor de mediere.
- ➔ Să păstrez confidențialitatea sesiunilor de mediere.
- ➔ Să-mi perfecționez capacitatea de mediator.
- ➔ Să completez, după fiecare mediere, formularele necesare şi anume „Raportul de mediere" şi „Cum a mers medierea?".
- ➔ Să nu abandonez, fără un motiv bine întemeiat, funcția mea de mediator.

Înțeleg că, dacă încalc prezentul contract, aş putea să nu mai fiu eligibil vreodată pentru programul de mediere sau un alt program extracurricular care poate avea loc în şcoala mea.

Semnătura: _____ Data: _____

Raport de mediere

Mediator: _____

Elevii implicați în conflict:

Elevul _____ Elevul _____

Clasa _____ Clasa _____

Tipul de conflict:

Bătaie ☐ Bîrfă ☐ Amenințări ☐ Poreclire ☐

Proprietate privată ☐ Prietenie ☐

Altceva_____

Descrierea succintă a conflictului _____
_____
_____
_____
_____
_____

Conflictul a fost soluționat: Da ☐ Nu ☐

Dacă da, care a fost soluția /au fost soluțiile: _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Semnătura mediatorului: _____ Data: _____

„Cum a mers medierea?” (pentru mediatori)

Cît de bine crezi că a decurs sesiunea de mediere? Prezintă cîțiva indicatori.

Ce ai putea face ca să îmbunătățești calitatea medierii?

De ce instruire ai dori să beneficiezi pentru a deveni un mediator mai bun?

Listează care sînt problemele, îngrijorările sau nemulțumirile în legătură cu medierea (dacă există).

Acord de mediere

Numele şi prenumele mediatorului: _____

Numele şi prenumele părților: _____ şi _____

Esența conflictului:_____

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

În urma medierii părțile şi-au rezolvat conflictul şi sînt de acord:

_____ este de acord să _____
_____
(Numele şi prenumele părții)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____ este de acord să _____
_____
(Numele şi prenumele părții)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Semnătura părții: _____

Semnătura părții: _____ Data: _____

Semnătura mediatorului: _____

Fişa de evaluare a mediatorului

Te rugăm mult să completezi această fişă şi să o arunci în Boxa pentru mediere. Sugestiile tale sînt foarte preţioase atît pentru perfecţionarea abilităţilor mediatorului, cît şi pentru îmbunătăţirea programului de mediere din şcoala noastră.

1 Cine a fost mediatorul conflictului tău?

_____

2 Ce ţi-a plăcut pe parcursul medierii?

_____

_____

3 Ce nu ţi-a plăcut în cadrul medierii?

_____

_____

4 Ce ar trebui ca mediatorul să îmbunătăţească?

_____

_____

5 Alte comentarii

_____

_____

Cerere de mediere

Numele, prenumele şi clasa: _____

În ce constă esenţa conflictului şi cine a mai fost implicat? _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Fişe de totalizare a sesiunilor de mediere pentru perioada _____

Componența celor implicați în conflicte

Clasa	Numărul de medieri
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
mixte	

Sexul	Numărul de medieri
Băieți	
Fete	
Mixte	

Tipul conflictului şi soluția găsită

Tipul conflictului	Numărul
Poreclire	
Răspîndirea zvonurilor	
Agresiune fizică	
Prietenii distruse	
Altceva	

Soluții	Numărul
Evitarea celeilalte părți	
Acceptare de a ceda cîte ceva	
Încetarea comportamentului ce deranjează	
Acord de a fi mai politicoşi	
Altceva	

Portofoliul mediatorului

În acest compartiment a fost plasată informația care, cel puțin la început le poate fi utilă mediatorilor pentru a fi consultată oricînd aceştia au nevoie. Ea poate fi afişată în sala pentru medieri sau (şi) distribuită individual fiecărui mediator.

Codul deontologic al mediatorului

Un mediator:

- ➔ Este neutru şi nu ține partea nici unui elev venit la mediere
- ➔ Tratează cu respect părțile
- ➔ Păstrează în secret lucrurile care s-au spus la mediere
- ➔ Nu oferă sfaturi directe celor care sînt implicați în conflict
- ➔ Nu impune opinia sa părților.

Conflicte în care se implică mediatorul

De obicei, un mediator soluționează conflicte ce țin de:

- ➔ certuri
- ➔ încăierări spontane
- ➔ răspîndirea zvonurilor
- ➔ agresiune verbală
- ➔ implicarea unor sume de bani nesemnificative sau obiecte nu prea valoroase
- ➔ alungarea din grup
- ➔ provocare/ zădărîre
- ➔ tratament inechitabil.

Conflicte în care mediatorul NU se implică

În situații mai dificile decît cele enumerate, recomandăm să se întreprindă alte măsuri decît apelarea la mediere. Asemenea cazuri ar fi cele care implică:

- ➔ violența fizică gravă
- ➔ pericol pentru viața colegilor
- ➔ încălcări grave ale Regulamentului şcolii sau altor legi (consumarea de alcool, droguri etc.)
- ➔ anumite probleme legate de familie.

În calitate de mediator pentru a asculta activ:

1. Arată persoanei că o asculți folosind limbajul non-verbal:
   - ➔ Tonul vocii (viu, şi nu plictisit)
   - ➔ Expresia feței (a arăta interes, a încuraja vorbirea prin mimică)
   - ➔ Gesturile (a da din cap în semn de acord etc.)
   - ➔ Contactul vizual (a privi în ochi interlocutorul)
   - ➔ Poziția (a sta cu fața la interlocutor, puțin înclinat spre el)
2. Rezumă cele mai importante gînduri şi simțăminte
3. Nu întrerupe
4. Abține-te să oferi sfaturi

5. Nu începe a povesti despre situații similare prin care ai trecut și tu
6. Încearcă să fii empatic, plasîndu-te în locul vorbitorului și încercînd să înțelegi ce simte
7. Evită locurile incomode (zgomot, agitație etc.)
8. Nu ofensa și nu ironiza părțile prin zîmbete, gesturi, cuvinte nepotrivite.

CUM FUNCȚIONEAZĂ MEDIEREA?

1. Prima etapă – începerea medierii
- *comunicarea mesajului de introducere în mediere*
- *explicarea esenței medierii și a rolului mediatorului*
- *familiarizarea cu regulile ce trebuie respectate în cadrul medierii*
- *pregătirea părților pentru mediere.*

2. Etapa a II-a – relatările părților/ identificarea problemelor
- *mediatorul propune părților să povestească, pe rînd, întîmplarea*
- *mediatorul rezumă pentru a se convinge că mesajul a fost înțeles corect*
- *mediatorul clarifică esența conflictului din toate perspectivele.*

3. Etapa a III-a – identificarea soluțiilor
- *mediatorul ajută la identificarea momentelor de interes comun*
- *părțile propun cît mai multe soluții pentru rezolvarea conflictului*
- *alegerea soluțiilor care sînt acceptate de ambele părți*
- *mediatorul se încredințează că soluțiile alese sînt reale și înțelese bine de ambele părți.*

4. Etapa a IV-a – încheierea medierii
- *dacă s-a ajuns la soluții acceptabile pentru ambele părți, mediatorul le înscrie în Acordul de mediere pe care îl explică*
- *dacă medierea s-a terminat fără un rezultat care să fie aprobat de ambele părți, mediatorul rămîne neutru și încheie procesul medierii încurajînd părțile să încerce și prin alte metode soluționarea conflictului.*

5. Etapa a V-a – munca post-mediere
- *evaluarea medierii și a activității mediatorului*
- *propunerea unor căi de îmbunătățire a procesului de mediere.*

Fişă de verificare a organizării medierii

I Începerea medierii

- ➔ Să aranjez din timp locul unde va avea loc medierea dacă medierea a fost stabilită dinainte
- ➔ Să mă prezint şi să povestesc despre scopul meu
- ➔ Să aflu numele părților
- ➔ Să întreb dacă părțile sînt de acord să le fie mediat cazul
- ➔ Dacă este cazul, să propun părților să mergem într-un loc retras
- ➔ Să prezint regulile pe care le respectă mediatorul
- ➔ Să prezint regulile care trebuie respectate în cadrul medierii
- ➔ Să întreb fiecare parte dacă este de acord cu fiecare regulă
- ➔ Să aflu dacă sînt întrebări înainte de a începe medierea
- ➔

II Relatările părților /identificarea problemelor

- ➔ Să decid cine va vorbi primul
- ➔ Să întreb prima parte ce s-a întîmplat şi cum se simte ca rezultat la aceasta
- ➔ Să pun întrebări dacă sînt neclarități
- ➔ Să încurajez folosirea mesajelor focalizate pe „Eu”
- ➔ Să rezum ce am auzit şi să mă conving că am înțeles corect atît eu, cît şi partea cealaltă
- ➔ Să repet paşii 2-4 cu partea a doua
- ➔ Să mă încredințez că înțeleg despre ce este conflictul.

III Identificarea soluțiilor

- ➔ Să accentuez momentele cu care părțile sînt de acord (de exemplu, ambele părți se simt lezate, ambele doresc să păstreze prietenia, ambele vor să soluționeze problema care a apărut etc.)
- ➔ Să propun părților să genereze cît mai multe soluții pentru problema identificată (dacă sînt mai multe probleme, atunci se discută fiecare problemă pe rînd)
- ➔ Să le spun părților să nu judece soluțiile ca fiind bune sau rele
- ➔ Să menționez că soluțiile vor fi analizate ulterior, şi nu acum
- ➔ Să notez ideile expuse de părți
- ➔ Să rezum soluțiile expuse
- ➔ Să verific acceptabilitatea soluțiilor.

IV Încheierea medierii

1. Dacă s-a ajuns la un acord:

- ➔ Să mă asigur că fiecare parte este de acord cu soluțiile propuse
- ➔ Să scriu acordul şi să introduc numai soluțiile exprimate de părți
- ➔ Să le citesc acordul
- ➔ Să felicit părțile pentru faptul că au ajuns la un acord.

2. Dacă nu s-a ajuns la un acord:

➔ Să încurajez părțile.

3. În orice caz:

➔ Să mulțumesc părților pentru efortul depus și timpul rezervat

➔ Să le încurajez să se mai adreseze mediatorilor dacă vor avea nevoie în viitor

➔ Să-i rog să completeze *Fișa de evaluare a mediatorului*.

» Regulile pe care le respectă un mediator într-un proces de mediere

1. Un mediator trebuie să fie imparțial /neutru

În calitate de mediator să nu judeci părțile implicate într-un conflict și să nu ocupi o poziție părtinitoate chiar dacă este evident că o parte are dreptate, iar cealaltă – nu. Atunci cînd consideri că capacitatea ta de a rămîne imparțial poate fi afectată (de exemplu, una din părți este cel mai bun prieten), trebuie să renunți să mediezi și să transmiți cazul unui alt mediator.

2. Un mediator nu este judecător sau arbitru care decide ce trebuie făcut

Pe parcursul medierii poți avea tentația să dai sfaturi părților, să le sugerezi cum să procedeze. Este firesc că, aflînd despre conflict, poți să creezi diferite soluții pentru rezolvarea lui, dar nu trebuie să le sugerezi tu celor implicați. Pe de o parte, dacă, ulterior, soluția nu le convine, ei pot da vina pe tine. Pe de altă parte acesta este conflictul lor, așa că ei trebuie să-și asume responsabilitatea pentru a-l soluționa. Sarcina ta este să îi ajuți ca ei înșiși să găsească soluțiile potrivite.

3. Un mediator nu spune altora despre ce s-a vorbit la mediere

Un mediator păstrează confidențialitatea. Aceasta înseamnă că el nu poate povesti altora despre lucrurile care au fost spuse pe parcursul medierii, fără permisiunea părților din cadrul medierii. Colegii tăi se vor simți mult mai liberi și deschiși în a povesti despre problemele lor dacă vor ști că acestea vor rămîne în secret.

Totuși mediatorul trebuie să comunice profesorilor orice informație care ține de săvîrșirea unor infracțiuni sau de pericolul de a i se vătăma cuiva în vreun fel sănătatea.

Cum să ajuți părțile să identifice soluții pentru conflict?

INVENTAR DE SOLUȚII

- ➔ A se folosi de obiect pe rînd
- ➔ A cere scuze
- ➔ A ceda (fiecare cedează ceva)
- ➔ A trage la sorți
- ➔ A evita cealaltă parte
- ➔ A înceta comportamentul care a fost cauza conflictului

Idei pentru a începe identificarea soluțiilor

- ➔ Să încercăm să găsim cît mai multe idei posibile pentru a soluționa situația.
- ➔ Care ar fi propunerea ta pentru a soluționa conflictul?
- ➔ Poți să ne spui care ar fi modalitățile de soluționare pe care le vezi tu?
- ➔ Ce ai dori să se întîmple pentru ca să consideri conflictul soluționat?
- ➔ Ce ai fi de acord să faci ca să soluționezi conflictul?
- ➔ Dacă Mariana ar fi de acord să....., tu ce ai face în schimb?
- ➔ Ați avea şi alte idei pentru a soluționa conflictul?

Idei pentru analizarea soluțiilor

- ➔ Care din ideile exprimate le considerați acceptabile?
- ➔ Care dintre soluții ar fi în interesul ambilor?
- ➔ Care ar fi consecințele dacă alegeți această soluție?
- ➔ Ce se va întîmpla dacă alegeți această soluție?
- ➔ Cu care soluție din cele propuse eşti de acord?
- ➔ Consideri această soluție corectă?
- ➔ Care din soluțiile expuse te satisface?
- ➔ Acoperă această soluție problemele exprimate de voi?
- ➔ Cum crezi că ar fi fost mai bine să procedezi?
- ➔ Ce ai putea face să ajuți la soluționarea acestei probleme?
- ➔ Crezi că bătaia ar fi o soluție adecvată în această situație?
- ➔ Ce ai dori să faci pentru ca problema să fie soluționată?
- ➔ Dacă Corina nu ar dori să accepte această propunere, ai putea să oferi altceva în schimb?
- ➔ Ce poți propune tu, la rîndul tău?

Proiect de activitate semestrială a Clubului de mediere din Liceul „Spiru Haret” pentru perioada septembrie – decembrie 2005

Activităţi	Termen	Participanţi	Responsabili
Buletine informative privind continuarea proiectului medierii	Septembrie	Părinţii, profesorii	V. Ambroci S. Orehovschi
Difuzarea fluturaşilor „Revin mediatorii!” Renovarea panoului publicitar	Octombrie	Elevii	Mediatorii
Parada cercurilor şi cluburilor din instituţie	Octombrie	Elevii, conducătorii de cerc	Coordonatorii de proiect
Participări ale coordonatorilor de proiect la şedinţele cu părinţii organizate în liceu	Septembrie-octombrie	Părinţii, diriginţii	Coordonatorii de proiect
Lansarea site-ului liceului, cu rubrică destinată medierii	Vacanţa de toamnă	Clubul de mediere	I. Toma V. Ambroci
Ziua mediatorului. Lansarea spotului publicitar		Elevii liceului	Mediatorii
Balul bobocilor, cu participarea echipei mediatorilor	18.11.05 Elevii claselor a X-a	Elevii claselor a X-a	Clubul de mediere
Ora civică a medierii	Noiembrie-decembrie	Profesorii de educaţie civică	Mediatorii
Moş Crăciun – mediator	Decembrie	Elevii	Mediatorii
Publicarea în revista metodică a liceului a unui material dedicat lucrului în proiect	Decembrie		M. Jitari V. Ambroci S. Orehovschi

CENTRUL DE MEDIERE din Liceul „GAUDEAMUS”

Conducătorul centrului: Vitalie Andoni

PROGRAM DE ACTIVITATE

OBIECTIVE:

- *Dezvoltarea competențelor de cooperare și mediere în procesul de rezolvare a conflictelor;*
- *Analiza obstacolelor care pot împiedica cooperarea și comunicarea eficientă;*
- *Încurajarea demersurilor de autoafirmare a personalității și autoconducerii școlare;*
- *Educarea sentimentului responsabilității, negocierii, compromisului și toleranței.*

Nr.	Conținutul activităților	Termeni	Resurse	Strategii	Responsabili	Evaluare	Revizuire
I.	CAMPANIA DE PUBLICITATE - stand informațional - prezentarea obiectivelor (în cadrul consiliilor, ședințelor cu elevii, părinții, ședințe volante, administrative etc.) - instruirea generală a elevilor	Septembrie	Birotică Postere Stand Tehnici interactive	Comunicare Discuții de grup Interogarea	V. Andoni P. Cerbușcă A. Ciorici	Observarea sistematică Reflecții personale Sondaje Discuții	
II.	SELECTAREA MEDIATORILOR - adunări de clasă - parlamentul elevilor - delegarea responsabilităților - formarea grupurilor - chestionarea candidaților	Octombrie	Texte Tehnici interactive	Studii de caz Discuții dirijate	V. Andoni P. Cerbușcă A. Ciorici	Interviul Chestionarul	
III.	INSTRUIREA - elevilor-mediatori „Șapte secrete ale medierii” - profesorilor „Training de formare” - părinților „Cina medierii” - întâlniri cu persoane-resursă	Octombrie - noiembrie	Texte Tehnici interactive	Joc didactic Diagrama Venn Debate Seminar Ședințe cu instructorii Excursii	V. Andoni P. Cerbușcă A. Ciorici	Anchetă Discuții dirijate	
IV.	EVALUAREA - Ședințe de evaluare - Concurs „O soluție pentru prieteni” - Masă rotundă „ Rezultatele medierii” Chestionare finală	Noiembrie - decembrie	Tehnici interactive Premii Codoscop	Masă rotundă Recomandări	V. Andoni P. Cerbușcă A. Ciorici	Portofolii Desene Publicitate Graficul T Chestionar	

STRATEGIA
CENTRULUI DE MEDIERE „GAUDEAMUS”

Nr.	Etapele activităților:	Termeni	Organizarea procesului
I.	Organizarea medierii în liceu: - publicitate - selectarea mediatorilor - instruirea mediatorilor - evaluarea etapei	Septembrie – decembrie 2004	- conştientizarea obiectivelor programului; - orientarea spre succes; - pilotarea materialelor elaborate de colaboratorii SIEDO şi profesori; - serviciul zilnic al mediatorilor; - întâlniri săptămînale ale mediatorilor; - analiza succeselor şi a blocajelor; - întîlniri periodice la sediul SIEDO.
II.	Începutul activității programului de mediere - campania de publicitate a medierii - prima rundă de mediere - instruirea altor mediatori prin fenomenul „cascadă” - evaluarea etapei	Octombrie	
III.	Tabăra de vară - schimb de experiență - aprecierea necesităților - identificarea problemelor - evaluarea etapei	Octombrie – noiembrie	
IV.	Dezvoltarea programului - continuarea campaniei de mediere - a doua rundă de mediere - perfectarea materialelor şi transmiterea experienței - evaluarea etapei şi a programului	Septembrie – decembrie 2005	

Selectați cadranul satisfacției şi înscrieți în fiecare spațiu liber argumentul

Mă simt astfel	Pot să explic etapele medierii	Ştiu cum să organizez procesul de mediere	Ştiu cum pot să ajut mediatorii cînd au dificultăți	Ştiu să aplic diverse tehnici de facilitare a medierii	Ştiu cum să evaluez un program de mediere
„6” - excelent					
„5” - foarte bine					
„4” - bine					
„3” - relativ bine					
„2” - satisfăcător					
„1” - nesatisfăcător					
TOTAL:	Se adună de la fiecare rubrică punctele şi se împart la numărul de elevi (pe verticală)				

CENTRUL DE MEDIERE din Liceul „GAUDEAMUS”

ACTIVITĂȚI ORGANIZATE CU PĂRINȚII – responsabil: CERBUȘCĂ Pavel

PROGRAM DE ACTIVITATE

OBIECTIVE:

- *Analiza cadrului legal cu referire la respectarea drepturilor în familie ;*
- *Formarea atitudinii tolerante față de diferențe;*
- *Motivația participării copiilor în diverse activități.*

Nr.	Conținutul activităților organizate cu părinții	Termeni	Resurse	Strategii	Responsabili	Evaluare	Note
I.	CAMPANIA DE PUBLICITATE - stand informațional - prezentarea obiectivelor (în cadrul ședințelor cu părinții) - informarea părinților din clasele a IX -a – a X-a noi formate		Stand informațional	Prezentarea planului de acțiune	V. Andoni P. Cerbușcă A. Ciorici	Observarea sistematică	
	1. Prezentarea obiectivelor Clubului de mediere în cadrul decadei “Să facem cunoștință” (sînt invitați și părinții) 2. Ședința de deschidere a Clubului	Septembrie	Prezentare	Simulare Comunicare	P. Cerbușcă A. Ciorici	Discuții	
II.	*Medierea în sînul naturii*. Marș turistic cu părinții din clasele a IX-a	Octombrie	Simulări Prezentarea mediatorilor	Excursii Discuții dirijate	V. Andoni P. Cerbușcă	Observarea sistematică	
III.	ȘEDINȚE ORDINARE - Ședință comună cu clubul “Logos”: valori morale și juridice - întîlniri cu persoane-resursă - Debate: “Părinții nu-s înțelegători	Octombrie – decembrie	Texte Tehnici interactive	Joc didactic Discuții dirijate	V. Andoni P. Cerbușcă	Discuții dirijate	
	ACTIVITĂȚI DE MEDIERE Discuții despre impactul în familie	Lunar		Serviciul mediatorilor	P. Cerbușcă A. Ciorici	Discuții	
IV.	EVALUARE - Ședințe cu părinții - Discuții cu psihologul liceului - Chestionare finală	Noiembrie-decembrie	Tehnici interactive Premii	Masă rotundă Recomandări	V. Andoni P. Cerbușcă A. Ciorici	Chestionar	

Violență și comportament necivilizat în școală experiența de mediere a semenilor din Geneva*: (de la teorie la practică)

Didier Pingeon**

Restabilirea relațiilor sociale

Să nu dramatizăm, să nu banalizăm

În școlile noastre se remarcă o tendință de intensificare a așa-numitului comportament necivilizat, un sir de mici violențe care denotă existența unei probleme, a unei crize a relațiilor sociale, care se manifestă ca un ecou al crizei pe care o parcurge societatea noastră. În același timp, trebuie să ne dăm bine seama că este vorba de niște violențe „ordinare", care perturbau reprezentările sociale, care aveau înainte o valoare fondatoare și pacificatoare. Noi am crezut în „copilăria inocentă" care, finalmente, s-a dovedit a fi pe cît de rebelă, pe atît de brutală. Noi am considerat școala drept un spațiu educativ, protejat, calmant, situat în afara diverselor agitații și mișcări. Acum o regăsim afectată de o criză a identității. Înainte profesorul era asociat cu autoritatea și cunoștințele. Acum regretăm faptul că el nu se mai bucură ca odinioară sau se bucură mai puțin de o adevărată recunoaștere socială.

Violențele și comportamentul necivilizat, deficiențele în comunicare care se regăsesc în cadrul școlar necesită, în primul rînd, o analiză a acestei realități, așa cum este ea concepută, a reprezentărilor acesteia, a explicațiilor ce i se aduc și a responsabilităților care decurg din ea. În plus, este necesară și o meditație autocritică. Școala, ca instituție, trebuie să-și pună anumite întrebări. În fine, trebuie concepute și elaborate - dacă este necesar - răspunsuri inovatoare, non-violente și constructive, fapt care impune *a priori* definirea unor strategii preventive. Cu certitudine, la noi, în Elveția, nu există o stare de urgență, asa cum sînt cele din unele suburbii franceze. Cu toate acestea, trebuie să meditățm serios asupra restabilirii relațiilor sociale acolo unde ele s-au deteriorat sau riscă să se rupă. Atenuarea, gestionarea, prevenirea oricărei forme de violență devin de acum înainte preocupări majore. Nu dramatizăm, dar nici nu mai banalizăm.

Violența printre tineri va fi întotdeauna pe măsura violenței adulților Cu alte cuvinte, ceea ce numim comportament necivilizat este un ecou al dezorganizării unei anumite ordini publice, al absenței unei autorități. Tinerii își exprimă tensiunile pe care le resimt prin comportamente violente, vizibile, intense. Iar acestea își regăsesc, în cadrul școlii și al mediului din afara ei, un spațiu privilegiat de exprimare. Or, ei își petrec aici o bună parte a vieții lor. De aceea, tocmai aici trebuie întreprinse acțiunile de prevenire, înainte de producerea derapajelor

* *Oraș din Elveția occidentală, situat la extremitatea vestică a lacului Leman, cu o populație de aproximativ 180 000 de locuitori, plus 350 000, locuitori în suburbie.*

** *Doctor în științe ale educației, responsabil de problemele învățământului la Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației, Universitatea din Geneva.*

necontrolate şi necontrolabile. A preveni violenţa înseamnă a reactiva şi restabili relaţii, a comunica, a reîntoarce sensul pierdut, a restabili o anumită ordine şi a admite că violenţa şcolară, la concret, nu este ineluctabilă.

Şcoala şi restabilirea relaţiilor

Chiar dacă şcoala nu reuşeşte să evite criza relaţiilor sociale, ea poate, fără îndoială, să restabilească relaţiile deteriorate; şi asta aici şi acum.

„Să gîndim global, să acţionăm local!"

Deci care poate fi rolul şcolii în regenerarea relaţiilor sociale? Ea ar trebui cel puţin **să favorizeze învăţarea solidarităţii, dreptul la diferenţiere fără diferenţierea drepturilor, învăţarea cetăţeniei, dezvoltarea civilităţii**, cu alte cuvinte, ea ar trebui să contribuie la dezvoltarea unei şcoli prietenoase, a unei şcoli-comunitate în locul şcolii-colectivitate. Şi care ar fi reacţiile faţă de violenţă, conflicte, litigii, impertinenţă, nerespect? Este nevoie de reacţii – noi – faţă de aceste mici delincvenţe, agitaţii, busculade, insulte, maltratări, zgomote, toate aceste acţiuni care constituie violenţa obişnuită în şcoală: comportamentul necivilizat!

Trebuie dezvoltate practici şi experienţe noi, menite să favorizeze comunicarea şi relaţiile. Trebuie dezvoltate şi iniţiate legături, altfel spus, trebuie restabilite schimburile de idei acolo unde ele nu se efectuează sau, şi mai rău, unde ele sînt mimate. Trebuie încurajată exprimarea, nu comprimarea sau reprimarea. Trebuie să învăţăm a rezolva, a reglementa conflictele, de exemplu, prin metoda medierii. Trebuie să-i învăţăm pe copii să se accepte pe ei înşişi pentru a-i accepta pe alţii. Trebuie să le cultivăm toleranţa, să-i învăţăm a trăi şi a coopera cu cei din jur, nu neapărat cu cei pe care-i aleg. Trebuie să construim, să învăţăm şi să înţelegem legea şcolii. Philippe Meirieu (1997) spunea, pe bună dreptate, că a trăi împreună într-o clasă, într-o şcoală, *„este un mod de a înţelege că există un „loc comun" reglementat de o Lege fundamentală: interdicţia violenţei"*.* El mai adaugă: *„Instituţiile şcolare trebuie să devină spaţii de drept şi să nu rămînă spaţii ale arbitrarului"*.**

Scopul urmărit constă în evitarea derapajului comportamentului necivilizat spre violenţe mai grave. Aceasta necesită timp, energie şi ceva bani. Dar se ştie că orice investiţie axată pe o acţiune de prevenire se soldează cu un efect de economisire pe termen lung.

Elevul mediator: un actor nou

Un actor nou: pentru ce?

Micile probleme născute din viaţa cotidiană la şcoală sau la periferia acesteia, cum ar fi certurile între elevi, problema violenţei în cadrul şcolar, încăierările, ofensele, insultele, cuvintele rasiste, fenomenul "ţapului ispăşitor", furturile de bani sau haine nu necesită în mod obligatoriu intervenţia imediată, inevitabilă şi exclusivă a autorităţii şcolare reprezentată, de obicei, de director sau de învăţători sau de membrii unei instanţe externe.

* *Meirieu, Ph., Guiraud, M. (1997) L'ŭcole ou la guerre civile (Şcoala sau războiul civil), Paris: Plon, p.14.*

** *ibid, p. 144.*

Rezolvarea se poate efectua şi prin alte mijloace decît sancţionarea sau reprimarea, respectiv **prin comunicare şi reparaţie**, adică prin restabilirea unei relaţii sociale deteriorate la un moment dat.

Şcoala este un spaţiu de solidaritate, iar uneori un spaţiu de pacificare. Însă instituţia şcolară este deseori prea formalistă şi radicală vis-à-vis de apariţia problemelor de violenţă şi paradoxal de îndepărătată, deconectată în înţelegerea pe care o poate avea despre cauzele litigiilor, finalităţile acestora şi locurile apariţiei lor. Ea este uneori dacă nu depăşită, cel puţin împovărată de numărul şi complexitatea problemelor ce evoluează în afara clasei şi lecţiilor în aşa-numitele spaţii "libere", cum ar fi curtea şcolii, culoarele, drumul spre şcoală, cartierul dintre familie şi şcoală.

Medierea şcolară de către semeni înseamnă intrarea în scenă a unui elev instruit, care va juca rolul de intermediar, de **mijlocitor care va asigura comunicarea dintre protagoniştii conflictului, permiţîndu-le să găsească o soluţie satisfăcătoare**. Deci şcoala poate deveni un teren privilegiat al educaţiei prin prestarea unei noi „*instrucţiuni civice*". De notat în acest context că medierea, acest mod de reglementare a conflictelor, a existat întotdeauna, adesea spontan. Este interesant de relevat faptul că practicile de mediere – şcolară, penală, familială, comunitară, comercială... – sînt redescoperite cu precizie în momentul apariţiei unei crize a sistemelor judiciare de reglemenetare a litigiilor – fie în plan penal, administrativ, al dreptului muncii, al familiei, al consumului... paralel cu o criză economică.

Speranţa la comportamente noi

Învăţarea noilor modalităţi de reglementare a conflictelor, de rezolvare a problemelor şcolii nu este pur şi simplu un răspuns funcţional la anumite disfuncţionalităţi. **El încearcă să activeze un alt sistem, un nou mod de reglementare socială**. Este vorba de o alternatvă: la şcoală, mai întîi, dar şi în conflictele de vecinătate, în cartiere. Este vorba de o mişcare socială. **Medierea implică în sine speranţa la comportamente noi, o nouă stare de spirit, o altă viziune asupra lumii.**

Experienţele de mediere comunitară, şcolară, familială sau penală nu urmăresc pur şi simplu practicarea unei mai bune justiţii sau a unei abordări mai puţin represive a anumitor comportamente, dar încearcă să reducă tensiunile sociale existente şi să creeze solidarităţi prin intermediul unei participări mai ample a indivizilor – în cazul dat, a elevilor – la rezolvarea conflictelor, adică la ameliorarea comunicării şi a relaţiilor sociale. **Este vorba de o logică de integrare socială**. În plus, are avantajul constituirii unei abordări rapide şi directe într-un climat de dedramatizare. Litigiile nu sînt tergiversate, iar protagoniştii se află în relaţii directe: în loc de confruntare, se dau explicaţii. Astfel, medierea reduce tensiunile, reglementînd problemele cele mai curente.

Există mai multe principii definitorii: ofensatorul trebuie să fie cunoscut, identificat; faptele trebuie recunoscute, nu contestate; evaluarea prejudiciului trebuie să poată fi efectuată simplu; trebuie să existe un acord dintre victimă şi "cel pus în cauză" privind principiul medierii de către semeni. Or, este necesar un demers voluntar, acceptat. În majoritatea cazurilor, se poate recurge la o formă de

contract de rezolvare elaborat de către parteneri (angajament reciproc, reparație, restituire...).

Totuşi, să precizăm pentru a nu lăsa loc pentru dubii că nu toate problemele pot fi rezolvate prin mediere. În unele cazuri, elevii-mediatori trebuie să poată solicita ajutorul adulților: învățători, mediatori, consilieri sociali, infirmiere, directori... pentru a lua deciziile ce se impun. Într-un anumit număr de cazuri, în general grave, medierea sau rezolvarea de către adulți se dovedește a fi indispensabilă.

> *De exemplu, vor fi excluse din medierea de către semeni și abordate în mod diferit de către instanțele de resort (protecția tineretului, poliție, judecătorii...) agresiunile grave și evidente, problemele de trafic și de consum de droguri, agresiunile sexuale, portul de arme etc.*

Cu toate acestea, se poate admite că medierea practicată *a priori* previne deseori devierea spre violențe vizibile. Pentru a pune în evidență originalitatea unui asemenea demers, afirmăm că punctul comun al tuturor formelor de mediere constă în ***TRECEREA DE LA UN RAPORT DE FORȚĂ LA UN RAPORT DE SENS***. Deci, mediatorul nu este nici judecător, nici consilier, nici arbitru, nici terapeut – el este doar un catalizator. Prin atitudinea sa de disponibilitate, de deschidere, de ascultare activă, de restabilire a relațiilor el activează pentru a permite protagoniștilor conflictului să găsească o soluție satisfăcătoare şi pentru unul, şi pentru altul. Diaz şi Liatard (1998) au formulat această finalitate în felul următor: "Se numește mediere procesul care permite, în timpul unui conflict, intervenția persoanelor externe instruite pentru a depăşi raportul de forță şi a găsi o ***SOLUȚIE FĂRĂ ÎNVINS ŞI FĂRĂ CÎŞTIGĂTOR***"*.

O nouă viziune asupra lumii

Medierea efectuată de elevi pe lîngă alți elevi necesită un mediu şcolar care să integreze principiile şi mecanismele necesare pentru reglementarea comunitară a conflictelor. În aşa fel şi învățătorii sînt implicați, sensibilizați, iar unii dintre ei instruiți ca voluntari în cadrul unei asemenea abordări. Trebuie să existe o perspectivă globală a şcolii, un demers la care ar subscrie toți, autorități, directori, învățători, elevi, părinți — pe scurt — un adevărat proiect al instituției. Altfel spus, şcoala trebuie să se implice în ansamblul său, devenind parte componentă a demersului. Aceasta implică un spirit al şcolii, o solidaritate între învățători. Să fie gata de a lucra, de a se instrui, de a fi promotori.

Totuşi, este oportun de a preciza că medierea nu este un panaceu. Ea nu pretinde că rezolvă orice problemă relațională în interiorul şcolii şi nu poate preveni sau evita orice formă de deviere sau de delincvență juvenilă. Medierea se înscrie într-o serie de posibilități de rezolvare responsabilă şi creativă a conflictelor pe care se poate construi o nouă viziune asupra lumii şi anume în relația cu alții şi cu instituțiile. Trebuie să deturnăm oamenii de la înclinația lor subiectivă de a delega prea uşor dificultățile şi problemele care apar în viața cotidiană către unele aparate instituționale foarte formale, din ce în ce mai sofisticate şi birocratice şi **să-i reorientăm spre rezolvarea propriilor lor probleme, să le reoferim puterea de auto-reglementare primară de care ei sînt prea des privați.**

* *Diaz B., Liatard-Dulac B. (1998) Contre violence et mal-κtre. La mŭdiation par les ŭluves, Paris: Editions Nathan Pŭdagogie.*

Geneva: o experienţă originală

În aparenţă, Geneva este un oraş relativ calm, cu o dimensiune încă umană unde, în general, încă este bine de trăit. Trebuie spus că la periferia sa nu se produc – încă? – turbulenţele şi derivatele ce au loc la periferia unor mari oraşe franceze. Totuşi, şi aici confuziile afectează o anumită parte a tineretului, situată în afara proiectelor, care este în căutarea recunoaşterii sau, pur şi simplu, doreşte să existe. În pofida problemelor importante, Geneva încă nu este în "*stare de urgenţă*". Cu toate acestea, oraşul nu este cruţat de "*criza relaţiilor sociale*". Excluderea, marginalizarea anumitor categorii ale populaţiei, necomunicarea, "*deficitul de solidaritate*" sînt simptome ale unei asemenea crize; la fel ca şi dificultăţile ce ţin de integrare care afectează unele categorii sociale sau numeroasele obstacole care îi împiedică pe unii tineri să creadă într-un proiect şi să se ataşeze de implementarea acestuia. **Această nouă categorie de tineri fără planuri de viitor, fără loc de muncă oare nu constituie o reflectare în oglindă a iresponsabilităţilor noastre de adulţi?**

Cu certitudine nu există o stare de urgenţă, dar "*trebuie să ne apucăm de lucru*". **Prevenirea violenţei este un obiectiv care începe să se afirme pe măsură ce este conştientizat**. De altfel, aceasta este o preocupare a centrelor de cartier, centrelor socio-culturale, grupărilor locale, asociaţiilor părinţilor şi constituie de mai mulţi ani obiectul dezbaterilor sau al acţiunilor specifice.

O practică convingătoare

Bazîndu-se pe aceasta şi în acest cadru, o echipă mică de specialişti în domeniul ştiinţelor educaţiei cercetează de cîţiva ani conceptele şi practicile de *mediere de către semeni*. Din 1998 la Geneva, în cadrul unui Ciclu de Orientare de la Sécheron*, a fost efectuată o cercetare interactivă şi participativă în cadrul căreia s-a implementat o "experienţă-pilot" de mediere şcolară între elevi. Este vorba de o instituţie cu mai mult de cinci sute de elevi, multiculturală, deoarece două treimi din elevi sînt străini şi cu peste o sută de învăţători**. Climatul aici este relativ calm. Putem vorbi de o violenţă "medie", nu excesivă încă. Se remarcă un nucleu dur, de mai puţin de zece procente de elevi rebeli, nesupuşi, de o violenţă aparent "cronicizată".

La început această instituţie şcolară a semnalat intenţia sa de **a trece de la un colectiv de elevi şi învăţători – situaţie tradiţională – la o şcoală-cetăţeancă**, adică la un loc care aparţine relativ tuturor. Cu alte cuvinte, era vorba de a le oferi protagoniştilor – elevi, învăţători, părinţi – mijloacele necesare pentru a dispune cu adevărat de şcoala lor. Aceasta înseamnă că violenţele ordinare, comportamentul necivilizat în cadrul şcolar au fost percepute ca simptome ale unei şcoli care este consumată fără constrîngeri, ale unei şcoli în care răul social, dizolvarea relaţiilor îşi regăsesc un spaţiu privilegiat de exprimare, nu ale unei şcoli care ne aparţine, pe care dorim să o posedăm, o şcoală care creează relaţii.

De altfel, conjunctura era favorabilă: pe lîngă dorinţa acestei şcoli mai era şi

* *Cartier popular situat în vecinătatea gării centrale, şcoală secundară, nivelul inferior: elevi de la 12 la 16 ani.*

** *Angajaţi pe timp complet sau parţial.*

voința afirmată a unei direcții generale care definise, printre alte priorități, o axă de dezvoltare bazată pe "*prevenirea violenței și sănătate*".

Medierea şcolară de către semeni era interpretată şi ca o "învățare pentru cetățenie", opțiunea originală și ideologică adoptată aici fiind, spre deosebire de alte experiențe care selecționează sau aleg doar un eșantion de elevi mediatori, în baza unor criterii variabile**, de a instrui în mod progresiv *toți* elevii privind această "competență".**

În anul 1998 s-a efectuat o evaluare a nivelului violenței la Ciclul din Sécheron prin intermediul unui chestionar destinat elevilor, învățătorilor și părinților privind trăirile, reprezentările și interpretările lor asupra violenței și comportamentului necivilizat în mediul școlar. Acest chestionar, completat cu întrebări specifice experienței de mediere, a fost din nou propus protagoniștilor în anul 2002 pentru evaluarea acestei experiențe.

Între anii 1999 și 2002 adulții din Sécheron (învățători, economiști, secretari, consilieri...) au fost instruiți în fiecare an pentru a deveni nu mediatori, dar formatori ai elevilor mediatori. În prezent, o treime din învățători participă activ la instruirea elevilor. Începînd cu septembrie 1999 pînă în prezent – sub supravegherea formatorilor și cercetătorilor universitari – adulții instruiți în prealabil au moderat în fiecare an patru acțiuni de formare de jumătate de zi pentru viitorii elevi mediatori (în jur de 200 pe an), apoi, începînd cu anul 2000, are loc instruirea continuă a elevilor care sînt deja mediatori în anul doi sau trei.*

Astfel, la etapa inițială au fost instruiți toți elevii de gradul întîi al Ciclului de Orientare din Sécheron (12-14 ani) care, în general, însușesc meseria de mediator de la semenii lor de același grad. Începînd cu luna septembrie 2000, elevii mediatori își exportă experiența și competențele lor în gradul doi (13-14 ani), în timp ce elevii noi din gradul întîi sînt, de asemenea, instruiți. Aceasta a continuat timp de trei ani. ***Astăzi toți elevii sînt mediatori instruiți, iar sistemul se va alimenta în permanență prin formarea constantă a elevilor mediatori la începutul primului grad, adică la intrarea lor în ciclu.***

Cifre şi viziuni

În 2002, după mai mult de trei ani de experimentare, a fost efectuată o evaluare.

- 2002: aproape jumătate din adulții instruiți pentru a fi formatori ai elevilor mediatori.
- 2002: toți elevii din cele trei grade au fost în sfîrșit instruiți în domeniul medierii.

* *Sophie Canellini, Sophie Rochat Rolle, Didier Pingeon, Științe ale Educației, Universitatea din Geneva.*

- 2002: părinții elevilor s-au mobilizat pentru a susține proiectul.

Continuarea proiectului nu mai este concepută în termeni de experiență-pilot, ci ca **o practică uzuală a şcolii, un element al culturii sale, ca un habitus.** Deci, se va continua cu condiția ca, convingerea să rămînă neschimbată şi, îndeosebi, că vor fi alocate mijloacele necesare acestei practici. De altfel, în aceasta şi constă fragilitatea şi dependența unei asemenea practici: viitorul său atîrnă în mod constant de finanțarea sa.

Trebuie spus că experiența de la Sécheron este foarte bine cunoscută în Elveția occidentală şi chiar dincolo de ea. Experiența respectivă serveşte drept referință şi sursă de inspirație pentru alte regiuni. Diverse reviste ştiințifice sau buletine, reviste de divertisment* au publicat articole la acest subiect.

La Facultatea de Psihologie şi Ştiințe ale Educației a fost susținută o teză**; o a doua teză este în curs de elaborare şi, în curînd, va fi editată o lucrare. Diverse experiențe de mediere şcolară de către semeni au fost schițate sau vor demara în curînd în Elveția occidentală, majoritatea fiind inspirate din modelul de la Sécheron***. Prin urmare, experiența a cîştigat statutul public pe care l-a rîvnit, fără îndoială, pentru a-şi asigura perenitatea. Sécheron şi mediatorii săi reprezintă o pedagogie a comunicării care este vizibilă, devenită, într-un fel, domeniu public. Autorul acestor rînduri este deseori invitat să țină prelegeri pentru a vorbi despre violența în şcoală şi a prezenta acest model specific de remediere şi prevenire a violenței. Ideea îşi parcurge drumul său.

1998-2002: un bilanț necesar

Înainte de vara anului 2002, la Sécheron a fost efectuat un bilanț prin intermediul chestionarelor şi discuțiilor cu elevii, învățătorii şi părinții. În contextul dat, vom insista îndeosebi asupra evaluării medierii însăşi, mai puțin asupra bilanțului reprezentărilor generale ale violenței, cu excepția a două sau trei exemple care denotă evoluția între anii 1998 şi 2002. De fapt, în ceea ce priveşte întrebările comparabile, se remarcă, în general, unele variații, dar nu semnificative. Evoluția s-a produs îndeosebi în sensul unei reprezentări multicauzale a violenței în 2002, în timp ce în 1998 unele item-uri puteau apare ca univoce (de exemplu, atribuția recurentă a responsabilităților către părinți: "aceasta este greşeala părinților").

Vom prezenta aici, spre exemplificare, cîteva întrebări care au avut o evoluție interesantă, îndeosebi la nivelul percepерii violenței.

Unele exemple:

---

* *Cum ar fi Hebdo, Terres Civiles, Médiation Scolaire (Lyon), Résonances (Valais), Journal du DIP (Genuve), Psychoscopes.*

** *Maude Ramaciotti (2003) Violence et mŭdiation par les pairs au Cycle d'Orientation de Sécheron, teză de licență. în Domeniul ştiințelor educației, Facultatea de Psihologie şi Ştiințe ale Educației, Universitatea din Geneva.*

*** *Şcoala secundară din Neuchвtel, Instituția de învățămînt secundar din La Fontenelle dans le Val de Ruz, Şcoala secundară din Hautepierre, Morges, Ciclul de Orientare din Grandes-Communes, Geneva; altele sînt în curs de aşteptare.*

• ***La Sécheron există violență?***

Acord	Învățători	Elevi
1998	85%	62%
2002	44%	28%

• ***Violența s-a intensificat?***

Acord	Învățători	Elevi
1998	58%	29%
2002	18%	13%

• ***Şcoala şi împrejurimile sale sînt relativ sigure?***

Acord	Învățători	Elevi
1998	68%	35%
2002	83%	52%

Violența pare să se fi redus simțitor de la începutul implementării medierii. În 2002 sînt mult mai puțin numeroşi cei care percep sau resimt violența la Sécheron. Dacă majoritatea învățătorilor spuneau în 1998 că "*la Sécheron există violență*", în 2002 doar jumătate dintre ei spuneau aceasta. Acelaşi lucru poate fi afirmat şi în raport cu elevii. Sentimentul de insecuritate a diminuat în mod evident, paralel cu o percepere mai nuanțată a violenței.

Un alt exemplu spectaculos este cel care denotă că părinții, care erau considerați în 1998 drept țapi ispăşitori ai violenței în şcoală, în 2002 sînt mult mai puțin acuzați de acest lucru, fiind chiar **solicitați în calitate de parteneri educativi.**

• ***Violența este greşeala părinților?***

Acord	Învățători	Elevi
1998	80%	25%
2002	44%	25%

În ceea ce priveşte însăşi evaluarea medierii, rezultatele sînt convingătoare: **550** de **elevi, 340 de părinți, 85 de învățători** au completat chestionare.

Ne vom opri la cîteva cifre şi cîteva fraze care ne invită cel puțin să parcurgem experiența, făcînd şi unele remarci mai negative sau critice, uneori utile, dar care sînt mai puțin numeroase.

ELEVII:

- 15% afirmă că au beneficiat de medierea de către semeni. Ținînd cont de faptul că conflictele nu constituie un aspect cotidian al şcolii, această cifră este totuşi mare.
- 21% au funcționat în calitate de mediatori şi 28% au recurs la mecanismele medierii, inclusiv în afara şcolii. **Un sfert din elevi sînt deci activi în mediere**, fapt impresionant şi, în acelaşi timp, îmbucurător. Vom cita unele cuvinte:

“Cînd eram în clasa a 7-ea, ei se băteau, nu vroiau să vorbească. Era o ambianță! Certuri aproape în fiecare săptămînă. Acum, sînt din ce în ce mai puține... una sau două. De vreo trei-patru luni, nu s-a mai folosit bățul”.
“Am două surori mici. Cînd ele se supără, eu le fac să vorbească. Le spun: “vorbește mai întîi tu”. Eu nu mă gîndesc nemjilocit la mediere, dar aceasta m-a învățat cu certitudine multe lucruri”.
“Aceasta m-a învățat să vorbesc în loc de a lovi și a înjura”.
“Eu cred că medierea ne-a învățat multe lucruri: să fim mai puțin violenți față de alții; de cînd există medierea, la Sécheron este mult mai puțină violență”.
“Pe unele persoane cred că le-a făcut mai puțin violente. Pentru mine, așa cum trăiesc într-un cartier cu multă violență, aceasta mi-a permis să rezolv multe conflicte”.

Dar au fost și unele fraze critice, expuse de o minoritate.

“Pentru mine, nimic nu s-a schimbat de fapt. Sînt tot atîtea certuri... Mediatorii nu pot fi văzuți niciodată”.
“Pentru mine, nu s-a schimbat nimic, deoarece eu n-am nevoie de aceasta”.
“Nimic nu s-a schimbat: învățătorii nu știu decît să distribuie fișe de admonestare și aceasta nu servește la nimic”.

ÎNVĂȚĂTORII:

- 57% dintre ei consideră că medierea de către semeni va permite rezolvarea la timp a problemelor de violență.

- 17% nu împărtășesc această opinie.

- 26% nu știu ce să răspundă. În aparență, este puțin, dar trebuie ținut cont de faptul că unii dintre ei preferă să mai aștepte, înainte de a aprecia oportunitatea proiectului pe termen lung, alții sînt în instituție de un an sau doi și nu se consideră în drept de a se pronunța, iar cîțiva dintre ei sînt și rămîn refractari nu doar față de acest proiect concret, dar și față de schimbări, în general. Pe de altă parte, atît învățătorii instruiți, precum și “suporterii” proiectului și-au exprimat foarte clar entuziasmul lor. Cuvinte:

“Avem un limbaj comun pentru a vorbi despre violență și comunicare. Sînt mai puține încăierări. Cei care încearcă a instaura puterea lor prin forță se confruntă cu mai multe dificultăți. Această școala este mai mult ca altădată o comunitate”.

“ La Sécheron climatul este mai pașnic. Există o capacitate de a exprima sentimentele prin cuvinte, în loc de a le face să acționeze. În ceea ce mă privește, am satisfacția de a evolua într-un climat destul de calm, într-un cartier defavorizat, într-o perioadă agitată”.

“O mai bună comunicare între toți actorii instituției: nu se mai recurge atît de repede la pumni. Mecanismele de mediere sînt utile în viața cotidiană”.

Dar, de asemenea:

“Nu prea văd ce a adus aceasta. Nu cred că mediul general a devenit mai calm”.

“Schimbările nu sînt cu adevărat ”vizibile”.

“ Nu pot să judec, sînt aici doar de doi ani”.

“Nu am simțit o schimbare radicală în ceea ce privește elevii și violența”.

PĂRINȚII:

În fine, **dintre toți protagoniștii, părinții au exprimat cea mai entuziastă aprobare a experienței**. De altfel, un grup de părinți au constituit un comitet de susținere.

- 61% au revelat că copiii lor le-au raportat regulat despre trăirile şi experiențele lor privind instruirea şi practica de mediere.
- 78% din părinți sînt convinşi că medierea de către semeni va permite reducerea simțitoare a violenței între elevi, dar şi între elevi şi adulți.
- 77% consideră că instruirea în domeniul medierii îi înarmează pe elevi cu instrumentele necesare şi pertinente pentru gestionarea mai bună a violenței în viața cotidiană din şcoală şi din afara ei.

Cuvinte de aprobare:

“Aceasta îi conferă copilului meu mai multă securitate pentru a înfrunta situațiile dificile și a nu răspunde la violență prin violență. Cît despre mine, mă liniștește faptul că alți adulți, ca și mine, vorbesc despre reglementarea pașnică a conflictelor”.

“Copilul meu se află în relații mai bune cu ceilalți, mai constructive, mai rezultative, care nu se mai bazează pe frică și dominarea altora, cum era înainte”.

“Mentalitățile elevilor s-au schimbat, deoarece ei au stabilit un dialog între ei, ceea ce atenuează conflictele”.

“La Sécheron este mai multă siguranță decît în alte școli. Sperăm că aceasta va dura!”

“Trebuie să persistăm în realizarea acestui demers. Problemele se rezolvă dacă sînt abordate în ansamblu. Trebuie să fim mîndri, să tragem învățăminte din această experiență care permite de a exprima problemele și de a le depăși”.

Dar, de asemenea, şi mai critice:

“Este mai puțină violență, dar medierea, fără îndoială, nu rezolvă totul”.

“Nimic nu s-a schimbat pentru copiii foarte agresivi”.

“Haideți să nu mai pierdem timpul cu experiențe sortite eșecului. Să reluăm controlul asupra copiilor și să pedepsim sever orice act de violență (prin amenzi, suprimarea ajutoarelor, a alocațiilor). Să pedepsim familiile cu copii violenți”.

Subliniem această ultimă frază, care pare a releva noua tendință de “toleranță zero”. Aici zace pericolul unei intoleranțe care generează violență, mai precis, pe cea, care credea că o combate!

A paria pe "competența de cetățean"

Aşdar, **a instrui toți elevii: o acțiune realistă sau o utopie fecundă?** Probabil, viitorul ne va răspunde. Realizarea unei asemenea experiențe cere, cu certitudine, mijloace materiale şi financiare (*formarea învățătorilor, înlocuirea învățătorilor încadrați în acțiuni de formare inițială sau participanți la modulele de formare a elevilor mediatori etc.*), însă aceste costuri sînt, fără îndoială, mai puțin excesive decît costul violenței.

Să punem pariu că această investiție în competența de cetățean, adică în prevenire, se va răscumpăra! Îndeosebi, faptul de a învăța cum trebuie jucat rolul de intermediar, de mediator între protagoniştii unui conflict, constituie, fără îndoială, "*instruirea civică*" cea mai profitabilă.

Însă, de fapt, înainte de a discuta despre violența în şcoală şi răspunsurile rîvnite, ar trebui probabil să ne amintim că prevenirea oricărui act de violență în şcoală ține, în primul rînd, de tot ceea ce combate inegalitățile, mecanismele de stigmatizare şi de excludere şi toate formele de non-comunicare.

Didier Pingeon,
Geneva, aprilie 2006

Bibliografie, site-uri Internet

Literatură care poate fi consultată la Centrul de Resurse al SIEDO:

- **„Conflictele şi comunicarea: un ghid prin labirintul artei de a face faţă conflictelor”**, Editura ARC, 1998
- **„Cartea mare a jocurilor”**, CIDDC, UNICEF – Radda Barnen
- **Comunicarea nonviolentă Limbajul vieţii**, Marshall B. Rosenberg, Editura Epigraf, 2005
- **Educaţia interculturală**, P. Dasen ş. a., Editura POLIROM, 1999
- **Societatea între conciliere şi conflict**, A. Pascaru
- **Curs practic de încredere**, Walter Anderson, Editura „Curtea veche”, 1999
- **Educaţie pentru toleranţă**, supliment al revistei „Didactica Pro”, Chişinău, 2004
- **„Alternativa XXI”** nr.14 din 2005, publicaţie periodică de educaţie civică a SIEDO – ediţie consacrată abordării nonviolente a conflictelor
- **Provocînd diversitatea**, Ghid de educaţie interculturală şi rezolvare de conflict, OBS, EYE – Moldova, Stability Pact for South Eastern Europe Sponsored by Germany
- **Mediation training for teenagers - trainer's manual**. Lyn Marx, Helena Cornelius, Sonya Hall (1989?) Chatswood, N.S.W.: The Conflict Resolution Network
- **Peer Mediation student manual**, Prevention of youth homelessness program, Brotherhood of St. Laurence
- **Peer Mediation manual**, Safety Bay Senior High School
- **Peer mediation in the UK**: a guide for schools, William Baginsky - poate fi descărcat şi de pe pagina web

http://www.madiation-eu.net sau ***http://www.nspcc.org.uk/inform***

Pagini web cu tematica medierii printre semeni şi conflicte:

- ***http://www.esrnational.org/keeppeace.html***
  Oferă sfaturi practice pentru evitarea violenței
- ***http://teachervision.com/lesson-plans/lesson-3038.html***
  Activități pentru elevi în domeniul prevenirii conflictelor
- ***http://www.coe.ufl.edu/CRPM/othersites.html***
  O listă de pagini web cu materiale despre soluționarea conflictelor şi medierea printre semeni
- ***http://www.education-world.com/a_issues/readit/readit027.shtml***
  Descriere succintă a medierii printre semeni şi linkuri cu diferite articole despre organizarea unor astfel de programe
- ***http://www.state.ky.us/agencies/behave/bi/pm.html***
  Prezentare a medierii printre semeni şi linkuri cu diferite articole despre organizarea unor astfel de programe
- ***http://www.crinfo.org/action/search-portal.jsp?pid=1927&nid=2265***
  Numeroase linkuri cu materiale privind medierea printre semeni
- ***http://www.streetfootballworld.org***
  Medierea înseamnă găsirea unui echilibru; mediatorii nu vor nici învingători şi nici învinşi – toate acestea pot funcționa şi la conflictele în fotbal
- ***http://www.dadalos.org/frieden_rom/grundkurs_1.htm***
  Curs online privind tema educaюiei єi culturii pentru pace

Alte pagini web utile:

- ***http://www.mixitup.org/teachers***
- ***http://www.resultsthroughtraining.com/downloads/TheSourceJune04.html***
- ***http://www.resultsthroughtraining.com/downloads/TheSourceFeb04.html***
- ***http://www.teachingtolerance.org***
- ***http://www.tolerance.org/teach/expand/act/activity.jsp?ar=36#***
- ***http://www.racismenoway.com.au***